



Tài liệu Tóm Lược Quyền Lợi và Bảo Hiểm (Summary of Benefits and Coverage, SBC) sẽ giúp quý vị chọn một chương trình bảo hiểm sức khỏe. SBC cho quý vị biết quý vị và chương trình sẽ chia sẻ chi phí như thế nào đối với những dịch vụ chăm sóc sức khỏe được đòi thò.

LƯU Ý: Thông tin về chi phí của chương trình này (được gọi là phí bảo hiểm) sẽ được cung cấp trong tài liệu riêng. Đây chỉ là phần tóm lược.

Để biết thêm thông tin về bảo hiểm của quý vị hoặc để nhận một bản sao toàn bộ điều khoản bảo hiểm, vui lòng truy cập [www.kp.org/plandocuments](http://www.kp.org/plandocuments) hoặc gọi số 1-800-278-3296 (TTY: 711). Để biết định nghĩa chung của những thuật ngữ thường gặp như số tiền được phép, lập hóa đơn khoản chênh lệch, tiền đồng bảo hiểm, tiền đồng trả, tiền khấu trừ, nhà cung cấp hoặc các thuật ngữ được gạch dưới khác, hãy xem Bảng Chú Giải Thuật Ngữ. Quý vị có thể xem Bảng Chú Giải Thuật Ngữ tại [www.healthcare.gov/sbc-glossary/](http://www.healthcare.gov/sbc-glossary/) hoặc gọi số 1-800-278-3296 (TTY: 711) để yêu cầu một bản sao.

| Những Câu Hỏi Quan Trọng   | Trả Lời  | Tại sao điều này Quan Trọng:  |
|--|--|---|
| <b>Tổng số tiền khấu trừ là bao nhiêu?</b>   | \$4,750 Cá Nhân / \$9,500 Gia Đình   | Thông thường, quý vị phải trả mọi chi phí từ các <u>nhà cung cấp</u> cho đến khi đạt đến số <u>tiền khấu trừ</u> trước khi <u>chương trình</u> này bắt đầu chi trả. Nếu quý vị có thành viên khác trong gia đình tham gia <u>chương trình</u> , mỗi thành viên trong gia đình phải đạt đến số <u>tiền khấu trừ</u> cá nhân của riêng mình cho đến khi tổng chi phí <u>tiền khấu trừ</u> được trả bởi mọi thành viên trong gia đình đạt đến tổng số <u>tiền khấu trừ</u> của gia đình.   |
| <b>Có dịch vụ được đòi thò trước khi quý vị đạt đến số tiền khấu trừ của mình không?</b> | Có. <u>Dịch vụ chăm sóc phòng ngừa</u> và những dịch vụ được xác định trong bảng bắt đầu tại trang 2.  | <u>Chương trình</u> này đòi thò một số vật dụng và dịch vụ ngay cả khi quý vị chưa đạt đến số <u>tiền khấu trừ</u> . Nhưng có thể áp dụng <u>tiền đồng trả</u> hoặc <u>tiền đồng bảo hiểm</u> . Ví dụ, <u>chương trình</u> này đòi thò một số <u>dịch vụ phòng ngừa</u> mà không có khoản <u>chia sẻ chi phí</u> và trước khi quý vị đạt đến số <u>tiền khấu trừ</u> của mình. Xem danh sách <u>dịch vụ phòng ngừa</u> được đòi thò tại <a href="https://www.healthcare.gov/coverage/preventive-care-benefits/">https://www.healthcare.gov/coverage/preventive-care-benefits/</a> . |
| <b>Có tiền khấu trừ khác cho những dịch vụ cụ thể không?</b>                             | Có. <u>Thuốc theo toa</u> : \$85 Cá Nhân / \$170 Gia Đình trong mạng lưới. Không có <u>tiền khấu trừ</u> cụ thể nào khác.                      | Quý vị phải trả tất cả chi phí cho các dịch vụ này cho đến khi đạt đến số <u>tiền khấu trừ</u> cụ thể trước khi <u>chương trình</u> này bắt đầu thanh toán cho các dịch vụ này.   |
| <b>Giới hạn chi phí tự trả đối với chương trình này là bao nhiêu?</b>                    | \$8,750 Cá Nhân / \$17,500 Gia Đình  | <u>Mức giới hạn chi phí tự trả</u> là số tiền cao nhất mà quý vị có thể trả trong một năm cho những dịch vụ được đòi thò. Nếu quý vị có thành viên khác trong gia đình tham gia <u>chương trình</u> này, họ phải đạt đến các <u>mức giới hạn chi phí tự trả</u> của riêng mình cho đến khi đạt được tổng <u>mức giới hạn chi phí tự trả</u> của gia đình.   |
| <b>Những gì không bao gồm trong mức giới hạn chi phí tự trả?</b>                         | <u>Phí bảo hiểm</u> , và các dịch vụ chăm sóc sức khỏe mà <u>chương trình</u> này không đòi thò, được xác định trong bảng bắt đầu tại trang 2. | Mặc dù quý vị chi trả những chi phí này nhưng chúng không được tính vào <u>mức giới hạn chi phí tự trả</u> .  |

| Những Câu Hỏi Quan Trọng   | Trả Lời   | Tại sao điều này Quan Trọng:  |
|--|---|---|
| <b>Quý vị có trả ít hơn nếu quý vị sử dụng một nhà cung cấp trong mạng lưới không?</b> | Có. Xem <a href="http://www.kp.org">www.kp.org</a> hoặc gọi số 1-800-278-3296 (TTY: 711) để lấy danh sách nhà cung cấp trong mạng lưới. | Chương trình này sử dụng một mạng lưới nhà cung cấp. Quý vị sẽ trả ít hơn nếu quý vị sử dụng một nhà cung cấp trong mạng lưới của chương trình. Quý vị sẽ trả nhiều nhất nếu quý vị sử dụng một nhà cung cấp ngoài mạng lưới và quý vị có thể nhận được một hóa đơn từ một nhà cung cấp về khoản chênh lệch giữa khoản phí của nhà cung cấp đó và số tiền mà chương trình của quý vị thanh toán (lập hóa đơn số tiền chênh lệch). Lưu ý, nhà cung cấp trong mạng lưới của quý vị có thể sử dụng một nhà cung cấp ngoài mạng lưới để cung cấp một số dịch vụ (như xét nghiệm). Kiểm tra với nhà cung cấp của quý vị trước khi quý vị nhận dịch vụ. |
| <b>Quý vị có cần giấy giới thiệu để đến khám với bác sĩ chuyên khoa không?</b>         | Có, nhưng quý vị có thể tự giới thiệu với một số bác sĩ chuyên khoa.  | Chương trình sẽ trả một số hoặc tất cả các chi phí để quý vị đến khám với một bác sĩ chuyên khoa để nhận dịch vụ được đài thọ, nhưng chỉ nếu quý vị có giấy giới thiệu trước khi quý vị đến khám với bác sĩ chuyên khoa đó.   |



Mọi chi phí tiền đồng trả và tiền đồng bảo hiểm được trình bày trong bảng này được áp dụng sau khi quý vị đã đạt đến số tiền khấu trừ của mình, nếu có áp dụng tiền khấu trừ.

| Sự Kiện Y Khoa Thông Thường  | Dịch Vụ Quý Vị Có Thể Cần                                     | Số Tiền Quý Vị Sẽ Trả Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình (Quý vị sẽ trả ít nhất) | Số Tiền Quý Vị Sẽ Trả Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình (Quý vị sẽ trả nhiều nhất) | Các Giới Hạn, Ngoại Lệ và Thông Tin Quan Trọng Khác   |
|--|---|---|--|---|
| <b>Nếu quý vị đến khám tại văn phòng hay phòng khám của nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe</b> | Thăm khám chăm sóc chính để điều trị chấn thương hay bệnh tật | \$45/lần thăm khám, không áp dụng tiền khấu trừ                               | Không Được Đài Thọ   | Không có  |
|  | Khám với bác sĩ chuyên khoa                                   | \$85/lần thăm khám, không áp dụng tiền khấu trừ                               | Không Được Đài Thọ   | Không có  |
|  | Chăm sóc phòng ngừa/ khám sàng lọc/ chủng ngừa                | Miễn phí, không áp dụng tiền khấu trừ   | Không Được Đài Thọ   | Quý vị có thể phải chi trả cho những dịch vụ không phải phòng ngừa. Hỏi nhà cung cấp của quý vị xem dịch vụ mà quý vị cần có phải là dịch vụ phòng ngừa không. Sau đó kiểm tra số tiền mà chương trình của quý vị sẽ trả. |

| Sự Kiện Y Khoa Thông Thường   | Dịch Vụ Quý Vị Có Thể Cần   | Số Tiền Quý Vị Sẽ Trả Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình (Quý vị sẽ trả ít nhất)   | Số Tiền Quý Vị Sẽ Trả Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình (Quý vị sẽ trả nhiều nhất) | Các Giới Hạn, Ngoại Lệ và Thông Tin Quan Trọng Khác   |
|---|---|---|--|---|
| <b>Nếu quý vị được kiểm tra</b>   | <u>Kiểm tra chẩn đoán</u> (chụp X-quang, xét nghiệm máu)  | Chụp X-quang: \$95/lần thực hiện, không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u> ; Xét nghiệm: \$50/lần thực hiện, không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u> | Không Được Đàm Thọa  | Không có  |
|   | Chụp hình (Chụp cắt lớp vi tính (Computed Tomography, CT)/ Chụp cắt lớp phát xạ positron (positron emission tomography, PET), Chụp cộng hưởng từ (Magnetic Resonance Imaging, MRI)) | \$325/thủ thuật, không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u>   | Không Được Đàm Thọa  | Không có  |
| <b>Nếu quý vị cần thuốc để điều trị bệnh tật hay tình trạng của quý vị</b><br>Thông tin bổ sung về bảo hiểm thuốc theo toa hiện có tại <a href="http://www.kp.org/formulary">www.kp.org/formulary</a> | Thuốc gốc (Bậc 1)   | \$16/ <u>toa thuốc</u> (mua lẻ), \$32/ <u>toa thuốc</u> (đặt mua qua đường bưu điện). Sau khi áp dụng <u>tiền khấu trừ</u> cho thuốc.     | Không Được Đàm Thọa  | Lượng thuốc đủ dùng trong tối đa 30 ngày khi mua lẻ và tối đa 100 ngày khi đặt mua qua đường bưu điện. Miễn phí thuốc tránh thai dành cho phụ nữ. Tuân theo quy định trong <u>danh mục thuốc</u> .  |
|   | Thuốc biệt dược ưu tiên (Bậc 2)   | \$60/ <u>toa thuốc</u> (mua lẻ), \$120/ <u>toa thuốc</u> (đặt mua qua đường bưu điện). Sau khi áp dụng <u>tiền khấu trừ</u> cho thuốc.    | Không Được Đàm Thọa  | Lượng thuốc đủ dùng trong tối đa 30 ngày khi mua lẻ và tối đa 100 ngày khi đặt mua qua đường bưu điện. Miễn phí thuốc tránh thai dành cho phụ nữ. Tuân theo quy định trong <u>danh mục thuốc</u> .  |
|   | Thuốc biệt dược không ưu tiên (Bậc 2)   | \$60/ <u>toa thuốc</u> (mua lẻ), \$120/ <u>toa thuốc</u> (đặt mua qua đường bưu điện). Sau khi áp dụng <u>tiền khấu trừ</u> cho thuốc.    | Không Được Đàm Thọa  | Khoản chia sẻ chi phí dành cho thuốc biệt dược không ưu tiên theo <u>chương trình</u> này phù hợp với khoản chia sẻ chi phí dành cho thuốc biệt dược ưu tiên (Bậc 2) khi được chấp thuận thông qua quy trình ngoại lệ của <u>danh mục thuốc</u> . |
|   | <u>Thuốc chuyên khoa</u> (Bậc 4)  | 20% <u>tiền đồng bảo hiểm</u> tối đa \$250 / <u>thuốc theo toa</u> . Sau khi áp dụng <u>tiền khấu trừ</u> cho thuốc.                      | Không Được Đàm Thọa  | Lượng thuốc đủ dùng trong tối đa 30 ngày (khi mua lẻ). Tuân theo quy định trong <u>danh mục thuốc</u> .   |

| Sự Kiện Y Khoa Thông Thường   | Dịch Vụ Quý Vị Có Thể Cần                      | Số Tiền Quý Vị Sẽ Trả Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình (Quý vị sẽ trả ít nhất)  | Số Tiền Quý Vị Sẽ Trả Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình (Quý vị sẽ trả nhiều nhất) | Các Giới Hạn, Ngoại Lệ và Thông Tin Quan Trọng Khác   |
|---|--|--|--|---|
| <b>Nếu quý vị thực hiện phẫu thuật ngoại trú</b>  | Phí cơ sở (như trung tâm phẫu thuật ngoại trú) | 20% <u>tiền đồng bảo hiểm</u> , không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u>   | Không Được Đàm Thò   | Không có  |
|   | Phí bác sĩ/bác sĩ phẫu thuật                   | Không Áp Dụng  | Không Được Đàm Thò   | Phí bác sĩ/bác sĩ phẫu thuật được tính vào Phí cơ sở.   |
| <b>Nếu quý vị cần được chăm sóc y tế ngay lập tức</b>   | <u>Chăm sóc tại phòng cấp cứu</u>              | \$400/lần thăm khám, không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u>  | \$400/lần thăm khám, không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u>                                | <u>Tiền đồng trả</u> được miễn nếu được nhập viện theo chế độ bệnh nhân nội trú.  |
|   | <u>Chuyên chở y tế cấp cứu</u>                 | \$255/chuyến, không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u>   | \$255/chuyến, không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u>                                       | Không có  |
|   | <u>Chăm sóc khẩn cấp</u>                       | \$45/lần thăm khám, không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u>   | Không Được Đàm Thò   | <u>Các nhà cung cấp Không Thuộc Chương Trình</u> được đài thọ khi tạm thời ở bên ngoài khu vực dịch vụ: \$45/lần thăm khám, không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u>  |
| <b>Nếu quý vị nằm viện</b>  | Phí cơ sở (như phòng bệnh viện)                | 30% <u>tiền đồng bảo hiểm</u>  | Không Được Đàm Thò   | Không có  |
|   | Phí bác sĩ/bác sĩ phẫu thuật                   | Không Áp Dụng  | Không Được Đàm Thò   | Phí bác sĩ/bác sĩ phẫu thuật được tính vào Phí cơ sở.   |
| <b>Nếu quý vị cần dịch vụ chăm sóc sức khỏe tâm thần, sức khỏe hành vi hay điều trị tình trạng lạm dụng chất gây nghiện</b> | Dịch vụ ngoại trú                              | \$45/lần thăm khám cá nhân, không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u> . Miễn phí các dịch vụ ngoại trú khác, không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u> . | Không Được Đàm Thò   | Sức khỏe Tâm Thần/Hành Vi: \$22/lần thăm khám theo nhóm, không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u> ; Lạm Dụng Chất Gây Nghiện: \$5/lần thăm khám theo nhóm, không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u> .                                 |
|   | Dịch vụ nội trú                                | 30% <u>tiền đồng bảo hiểm</u>  | Không Được Đàm Thò   | Không có  |
| <b>Nếu quý vị mang thai</b>   | Khám tại văn phòng                             | Miễn phí, không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u>   | Không Được Đàm Thò   | Tùy vào loại dịch vụ, có thể áp dụng <u>tiền đồng trả</u> , <u>tiền đồng bảo hiểm</u> hoặc <u>tiền khấu trừ</u> . Chăm sóc sản phụ có thể bao gồm các kiểm tra và dịch vụ được mô tả ở phần khác trong SBC (như siêu âm). |
|   | Dịch vụ chuyên môn về sinh con/sinh đẻ         | Không Áp Dụng  | Không Được Đàm Thò   | Phí chuyên gia được tính vào phí cơ sở.   |
|   | Dịch vụ tại cơ sở về sinh con/sinh đẻ          | 30% <u>tiền đồng bảo hiểm</u>  | Không Được Đàm Thò   | Không có  |

| Sự Kiện Y Khoa Thông Thường  | Dịch Vụ Quý Vị Có Thể Cần                  | Số Tiền Quý Vị Sẽ Trả Nhà Cung Cấp Thuộc Chương Trình (Quý vị sẽ trả ít nhất)                              | Số Tiền Quý Vị Sẽ Trả Nhà Cung Cấp Không Thuộc Chương Trình (Quý vị sẽ trả nhiều nhất) | Các Giới Hạn, Ngoại Lệ và Thông Tin Quan Trọng Khác                              |
|--|--|--|--|--|
| <b>Nếu quý vị cần được trợ giúp phục hồi hoặc có các nhu cầu chăm sóc sức khỏe đặc biệt khác</b> | <u>Chăm sóc sức khỏe tại gia</u>           | \$45/lần thăm khám, không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u>   | Không Được Đòi Thụ   | Lên đến 2 giờ / lần khám, lên đến 3 lần khám / ngày, lên đến 100 lần khám / năm. |
|  | <u>Dịch vụ phục hồi chức năng</u>          | Nội trú: 30% <u>tiền đồng bảo hiểm</u> ; Ngoại trú: \$45/lần thăm khám, không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u> | Không Được Đòi Thụ   | Không có   |
|  | <u>Dịch vụ luyện tập chức năng</u>         | Nội trú: 30% <u>tiền đồng bảo hiểm</u> ; Ngoại trú: \$45/lần thăm khám, không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u> | Không Được Đòi Thụ   | Không có   |
|  | <u>Chăm sóc điều dưỡng chuyên môn</u>      | 30% <u>tiền đồng bảo hiểm</u>  | Không Được Đòi Thụ   | Tối đa 100 ngày / giai đoạn quyền lợi  |
|  | <u>Thiết bị y khoa lâu bền</u>             | 20% <u>tiền đồng bảo hiểm</u> , không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u>   | Không Được Đòi Thụ   | Cần được cho phép trước  |
|  | <u>Dịch vụ chăm sóc giai đoạn cuối đời</u> | Miễn phí, không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u>   | Không Được Đòi Thụ   | Không có   |
| <b>Nếu con quý vị cần được chăm sóc nha khoa hay mắt</b>   | Khám mắt cho trẻ em                        | Miễn phí, không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u>   | Không Được Đòi Thụ   | Không có   |
|  | Khám mắt cho trẻ em                        | Miễn phí, không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u>   | Không Được Đòi Thụ   | Giới hạn một cặp kính một năm từ mắt kính và gọng kính được chọn.                |
|  | Kiểm tra nha khoa cho trẻ em               | Miễn phí, không áp dụng <u>tiền khấu trừ</u>   | Không Được Đòi Thụ   | Giới hạn hai lần khám sức khỏe tổng quát một năm.                                |

#### Dịch Vụ Loại Trừ và Các Dịch Vụ Được Đòi Thụ Khác:

**Những Dịch Vụ mà Chương Trình của Quý Vị Thường KHÔNG Đòi Thụ (Xem hợp đồng bảo hiểm hoặc tài liệu chương trình của quý vị để biết thêm thông tin và danh sách bất cứ dịch vụ loại trừ nào khác.)**

- Chăm sóc nắn khớp xương
- Điều trị vô sinh
- Chăm sóc mắt định kỳ (Người lớn)
- Phẫu thuật thẩm mỹ
- Chăm sóc dài hạn
- Chăm sóc bàn chân định kỳ
- Chăm sóc nha khoa (Người lớn)
- Chăm sóc không cấp cứu khi đi ra bên ngoài Hoa Kỳ.
- Chương trình giảm cân
- Dụng cụ trợ thính
- Chăm sóc điều dưỡng riêng

**Các Dịch Vụ Được Đòi Thò Khác (Có thể áp dụng các giới hạn cho những dịch vụ này. Đây không phải là danh sách đầy đủ. Vui lòng xem tài liệu chương trình của quý vị.)**

- Phá Thai
- Chăm cứu (được nhà cung cấp thuộc chương trình giới thiệu)
- Phẫu thuật giảm cân

**Quyền Tiếp Tục Được Bảo Hiểm của Quý Vị:** Có những cơ quan có thể hỗ trợ nếu quý vị muốn tiếp tục bảo hiểm sau khi bảo hiểm của quý vị kết thúc. Thông tin liên lạc của những cơ quan đó có trong bảng bên dưới. Cũng có thể có những lựa chọn bảo hiểm khác dành cho quý vị, bao gồm việc mua bảo hiểm cá nhân thông qua Thị Trường Bảo Hiểm Sức Khỏe. Để biết thêm thông tin về Thị Trường, hãy truy cập [www.HealthCare.gov](http://www.HealthCare.gov) hoặc gọi số 1-800-318-2596.

**Quyền Phàn Nàn và Khiếu Nại của Quý Vị:** Có những cơ quan có thể trợ giúp nếu quý vị than phiền về chương trình của mình vì bị từ chối yêu cầu thanh toán. Than phiền này được gọi là phàn nàn hay khiếu nại. Để biết thêm thông tin về quyền của quý vị, hãy xem phần giải thích quyền lợi mà quý vị sẽ nhận được cho yêu cầu thanh toán y tế đó. Tài liệu chương trình của quý vị cũng cung cấp thông tin đầy đủ về cách nộp yêu cầu thanh toán, khiếu nại hoặc phàn nàn vì bất cứ lý do gì cho chương trình của quý vị. Để biết thêm thông tin về các quyền của quý vị, thông báo này hoặc được trợ giúp, hãy liên lạc cơ quan trong bảng dưới đây. Ngoài ra, chương trình hỗ trợ khách hàng có thể giúp quý vị nộp đơn khiếu nại. Hãy liên hệ với Sở Chăm Sóc Sức Khỏe Có Quản Lý và Sở Bảo Hiểm của California tại 980 9th St, Suite #500 Sacramento, CA 95814, 1-888-466-2219 hoặc [www.dmhc.ca.gov](http://www.dmhc.ca.gov).

#### **Thông Tin Liên Lạc về Quyền Tiếp Tục Được Bảo Hiểm và Quyền Phàn Nàn và Khiếu Nại của Quý Vị:**

|   |   |
|---|---|
| Ban Dịch Vụ Hội Viên Kaiser Permanente                      | 1-800-278-3296 (TTY: 711) hoặc <a href="http://www.kp.org/memberservices">www.kp.org/memberservices</a> |
| California Department of Insurance (Sở Bảo Hiểm California) | 1-800-927-HELP (4357) hoặc <a href="http://www.insurance.ca.gov">www.insurance.ca.gov</a>               |
| Cơ Quan Quản Lý Bảo Hiểm Y Tế California                    | 1-888-466-2219 hoặc <a href="http://www.dmhc.ca.gov">www.dmhc.ca.gov</a>                                |

#### **Chương trình này có cung cấp Bảo Hiểm Cần Thiết Tối Thiểu không? Có.**

Bảo Hiểm Cần Thiết Tối Thiểu thường bao gồm các chương trình, bảo hiểm y tế được cung cấp thông qua Thị Trường hoặc các hợp đồng bảo hiểm cá nhân khác trên thị trường, Medicare, Medicaid, CHIP, TRICARE và một số bảo hiểm khác. Nếu quý vị đủ điều kiện hưởng một số loại Bảo Hiểm Thiết Yếu Tối Thiểu, quý vị có thể đủ điều kiện hưởng tín thuế phí bảo hiểm.

#### **Chương trình này có đáp ứng các Tiêu Chuẩn Giá Trị Tối Thiểu không? Không áp dụng.**

Nếu chương trình của quý vị không đáp ứng Tiêu Chuẩn Giá Trị Tối Thiểu, quý vị có thể hội đủ điều kiện hưởng tín thuế phí bảo hiểm để giúp quý vị thanh toán cho chương trình thông qua Thị Trường.

#### **Dịch Vụ Tiếp Cận Ngôn Ngữ:**

SPANISH (Español): Para obtener asistencia en Español, llame al 1-800-788-0616 (TTY:711)

TAGALOG (Tagalog): Kung kailangan ninyo ang tulong sa Tagalog tumawag sa 1-800-278-3296 (TTY: 711)

CHINESE (中文): 如果需要中文的帮助, 请拨打这个号码1-800-757-7585 (TTY: 711)

NAVAJO (Dine): Dinek'ehgo shika at'ohwol ninisingo, kwijigo holne' 1-800-278-3296 (TTY: 711)

*Để xem các ví dụ về cách thức chương trình này có thể đòi thò các chi phí cho một trường hợp y tế mẫu, hãy xem mục tiếp theo.*



## Giới Thiệu về Các Ví Dụ Bảo Hiểm này:



**Đây không phải là một công thức ước tính chi phí.** Những biện pháp điều trị được đưa ra chỉ là ví dụ về cách thức chương trình này có thể đài thọ dịch vụ chăm sóc y tế. Chi phí thực tế của quý vị sẽ khác tùy vào dịch vụ chăm sóc thực tế mà quý vị nhận được, các mức giá được tính bởi nhà cung cấp của quý vị và nhiều yếu tố khác. Tập trung vào các khoản chia sẻ chi phí (tiền khấu trừ, tiền đồng trả và tiền đồng bảo hiểm) và các dịch vụ loại trừ theo chương trình. Dùng thông tin này để so sánh phần chi phí mà quý vị có thể trả theo các chương trình bảo hiểm sức khỏe khác nhau. Xin lưu ý những ví dụ về bảo hiểm này được dựa trên bảo hiểm chỉ dành cho bản thân.

### Peg Sắp Có Con

(9 tháng chăm sóc tiền sản trong mạng lưới và sinh con tại bệnh viện)

- **Tổng số tiền khấu trừ của chương trình** \$4,750
- **Tiền đồng trả cho bác sĩ chuyên khoa** \$85
- **Tiền đồng bảo hiểm cho bệnh viện (cơ sở)** 30%
- **Tiền đồng trả khác (xét nghiệm máu)** \$50

Trường hợp **MẪU** này bao gồm những dịch vụ như:

Khám tại văn phòng của bác sĩ chuyên khoa (chăm sóc tiền sản)

Dịch Vụ Chuyên Môn về Sinh Con/Sinh Đẻ

Dịch Vụ tại Cơ Sở về Sinh Con/Sinh Đẻ

Kiểm tra chẩn đoán (siêu âm và xét nghiệm máu)

Khám với bác sĩ chuyên khoa (thuốc gây mê/tê)

**Tổng Chi Phí Mẫu** \$12,700

Trong ví dụ này, Peg sẽ trả:

*Khoản Chia Sẻ Chi Phí*

Tiền Khấu Trừ\* \$4,800

Tiền đồng trả \$400

Tiền đồng bảo hiểm \$1,100

*Những gì không được đài thọ*

Các giới hạn hoặc loại trừ \$50

**Tổng số tiền Peg sẽ trả là** \$6,350

### Kiểm Soát Bệnh Tiểu Đường Loại 2 của Joe

(một năm chăm sóc thường kỳ trong mạng lưới cho tình trạng được kiểm soát tốt)

- **Tổng số tiền khấu trừ của chương trình** \$4,750
- **Tiền đồng trả cho bác sĩ chuyên khoa** \$85
- **Tiền đồng bảo hiểm cho bệnh viện (cơ sở)** 30%
- **Tiền đồng trả khác (xét nghiệm máu)** \$50

Trường hợp **MẪU** này bao gồm những dịch vụ như:

Khám tại văn phòng của bác sĩ chăm sóc chính (bao gồm hướng dẫn về bệnh)

Kiểm tra chẩn đoán (xét nghiệm máu)

Thuốc theo toa

Thiết bị y khoa lâu bền (máy đo glucose)

**Tổng Chi Phí Mẫu** \$5,600

Trong ví dụ này, Joe sẽ trả:

*Khoản Chia Sẻ Chi Phí*

Tiền Khấu Trừ \$85

Tiền đồng trả \$1,600

Tiền đồng bảo hiểm \$100

*Những gì không được đài thọ*

Các giới hạn hoặc loại trừ \$0

**Tổng số tiền Joe sẽ trả là** \$1,785

### Tình Trạng Gãy Xương Nhẹ của Mia

(thăm khám tại phòng cấp cứu và chăm sóc theo dõi trong mạng lưới)

- **Tổng số tiền khấu trừ của chương trình** \$4,750
- **Tiền đồng trả cho bác sĩ chuyên khoa** \$85
- **Tiền đồng bảo hiểm cho bệnh viện (cơ sở)** 30%
- **Tiền đồng trả khác (chụp X-quang)** \$95

Trường hợp **MẪU** này bao gồm những dịch vụ như:

Chăm sóc tại phòng cấp cứu (bao gồm vật tư y tế)

Kiểm tra chẩn đoán (chụp X-quang)

Thiết bị y khoa lâu bền (nạng)

Dịch vụ phục hồi chức năng (vật lý trị liệu)

**Tổng Chi Phí Mẫu** \$2,800

Trong ví dụ này, Mia sẽ trả:

*Khoản Chia Sẻ Chi Phí*

Tiền Khấu Trừ \$10

Tiền đồng trả \$1,000

Tiền đồng bảo hiểm \$10

*Những gì không được đài thọ*

Các giới hạn hoặc loại trừ \$0

**Tổng số tiền Mia sẽ trả là** \$1,020

\*Lưu ý: Chương trình này có tiền khấu trừ khác cho các dịch vụ cụ thể được nêu trong ví dụ bảo hiểm này. Xem dòng trên "Có tiền khấu trừ khác cho những dịch vụ cụ thể không?".

Chương trình sẽ chịu trách nhiệm thanh toán các chi phí còn lại của những dịch vụ được đài thọ **MẪU** này.

## 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](http://kp.org/facilities) for addresses)
- **Online:** Use the online form on our website at [kp.org](http://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](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)

- **Online:** Send an email to [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto: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](http://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](http://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](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx) (en inglés).

- **En línea:** envíe un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto: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](http://kp.org/facilities) 網站的保健業者名錄上查詢地址）
- **線上：** 使用 [kp.org](http://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](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](mailto: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
- **郵寄：**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](http://kp.org/facilities) để biết địa chỉ)
- **Trực tuyến:** Sử dụng mẫu đơn trực tuyến trên trang mạng của chúng tôi tại [kp.org](http://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](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)

- **Trực tuyến:** Gửi email đến [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto: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>.

# NOTICE OF LANGUAGE ASSISTANCE

**English:** This is important information from Kaiser Permanente. If you need help understanding this information, please call **1-800-464-4000 TTY 711** and ask for language assistance. Help is available 24 hours a day, 7 days a week, excluding holidays. We can also help you with auxiliary aids and alternative formats.

**Arabic:** تحتوي هذه الوثيقة على معلومات مهمة من Kaiser Permanente. وطلب مساعدة لغوية. المساعدة متوفرة على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع، باستثناء أيام العطلات الرسمية.  
الرقم **1-800-464-4000 (TTY: 711)** وطلب مساعدة لغوية. المساعدة متوفرة على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع، باستثناء يمكننا أيضاً تزويدك بمساعدات إضافية وتنسيقات بديلة.

**Armenian:** Մա կարևոր տեղեկություն է «Kaiser Permanente»-ից: Եթե այս տեղեկությունը հասկանալու համար Ձեզ օգնություն է հարկավոր, խնդրում ենք զանգահարել **1-800-464-4000 (TTY 711)** հեռախոսահամարով և օժանդակություն ստանալ լեզվի հարցում: Զանգահարեք օրը 24 ժամ, շաբաթը 7 օր՝ բացի տոն օրերից: Մենք նաև կարող ենք օգնել Ձեզ օժանդակ օգնության և այլընտրանքային ձևաչափերի հարցում:

**Chinese:** 這是來自 Kaiser Permanente 的重要資訊。如果您需要協助瞭解此資訊，請致電 **1-800-757-7585 (TTY 專線 711)** 尋求語言協助。我們每週 7 天，每天 24 小時皆提供協助（節假日休息）。我們還可以幫助您獲取輔助設備和其它格式。

**Farsi:** این اطلاعات مهمی از سوی Kaiser Permanente می باشد. اگر در فهمیدن این اطلاعات به کمک نیاز دارید، لطفاً با شماره **1-800-464-4000 (TTY 711)** تماس گرفته و برای امداد زبانی درخواست کنید. کمک و راهنمایی در 24 ساعت شبانهروز و 7 روز هفته، شامل روزهای تعطیل موجود است. ما همچنین می توانیم برای شما کمکهای جانبی و به صورتهای دیگر را فراهم کنیم.

**Hindi:** यह Kaiser Permanente की ओर से महत्वपूर्ण सूचना है। यदि आपको इस सूचना को समझने के लिए मदद की जरूरत है, तो कृपया **1-800-464-4000 (TTY 711)** पर फोन करें और भाषा सहायता के लिए पूछें। सहायता छुट्टियों को छोड़कर, सप्ताह के सातों दिन, दिन के 24 घंटे, उपलब्ध है। हम सहायक साधनों और वैकल्पिक प्रारूपों को प्राप्त करने में भी आपकी मदद कर सकते हैं।

**Hmong:** Qhov xov xwm no tseem ceeb los ntawm Kaiser Permanente. Yog koj xav tau kev pab kom nkag siab cov xov xwm no, thov hu rau **1-800-464-4000 (TTY 711)** thiab thov kev pab txhais lus. Muaj kev pab 24 teev ib hnuv twg, 7 hnuv ib lim tiam twg, tsis xam cov hnuv caiv. Peb kuj muab tau lwm yam kev pab rau koj thiab ua lwm yam ntaub ntawv.

**Japanese:** Kaiser Permanente から重要なお知らせがあります。この情報を理解するためにヘルプが必要な場合は、**1-800-464-4000 (TTY 回線 711)** に電話して、言語サービスを依頼してください。このサービスは年中無休（祝祭日を除く）でご利用いただけます。補助器具・サービスや別のフォーマットについてもご相談いただけます。

**Khmer:** នេះគឺជាព័ត៌មានសំខាន់ មកពី Kaiser Permanente។ បើសិនអ្នកត្រូវការជំនួយ ឲ្យបានយល់ដឹងព័ត៌មាននេះ សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ **1-800-464-4000 (TTY 711)** និងស្នើសុំជំនួយខាងភាសា។ ជំនួយគ្រប់ 24 ម៉ោងមួយថ្ងៃ 7 ថ្ងៃមួយអាទិត្យ រួមទាំងថ្ងៃបណ្តាជិម។ យើងក៏អាចជួយអ្នកជាមួយនិងឧបករណ៍ជំនួយទំនាក់ទំនងសម្រាប់អ្នកពិការនិងជាទម្រង់ជំនួសផ្សេងៗ។

**Korean:** 본 정보는 Kaiser Permanente 에서 전하는 중요한 메시지입니다. 본 정보를 이해하는 데 도움이 필요하시면, **1-800-464-4000 (TTY 711)** 번으로 전화해 언어 지원 서비스를 요청하십시오. 요일 및 시간에 관계없이 언제든지 도움을 제공해 드립니다(공휴일 제외). 또한 보조기구 및 대체 형식의 자료를 지원해 드릴 수 있습니다.

**Laotian:** ມີແມ່ນຂໍ້ມູນສໍາຄັນຈາກ Kaiser Permanente. ຖ້າວ່າ ທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນການຊ່ວຍໃຫ້ເຂົ້າໃຈຂໍ້ມູນນີ້, ກະຊວງໂທຣ **1-800-464-4000 (TTY 711)** ແລະຂໍເອົາການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ. ການຊ່ວຍເຫຼືອມີໃຫ້ຕະຫຼອດ 24 ຊົ່ວໂມງ, 7 ວັນຕໍ່ອາທິດ, ບໍ່ລວມວັນພັກຕ່າງໆ. ພວກເຮົາຍັງສາມາດຊ່ວຍທ່ານໃນດ້ານອຸປະກອນຊ່ວຍເສີມ ແລະ ຮູບແບບທາງເລືອກອື່ນໄດ້.

**Mien:** Naaiv se benx jienv sic dauh waac-fienx yiem naaiv Kaiser Permanente bun daaih. Beiv taux meih qiex longc mienh tengx doqc naaiv deix waac-fienx liouh porv bun bieqc hnyouv nor, daaix luic douc waac daaih lorx **1-800-464-4000 (TTY 711)** aengx caux tov heuc tengx nzie faan waac bun muangx. Mbenc nzoih liouh tengx yiem yietc hnoi benx 24 norm ziangh hoc, yietc norm liv baaiz mbenc maaih 7 hnoi, simv cuotv hnoi-gec oc. Yie mbuo corc haih mbenc wuotc ginc jaa-dorngx tengx nzie goux aengx caux liouh bun ginv longc sou-guv daan puix horpc meih.

**Navajo:** Díí éí hane' bíhólníihii át'éego Kaiser Permanente yee nihalne'. Díí hane'ígíí doo hazhó'ó bik'i'diitjįhgóó t'áá shóódí koji' hodíílnih **1-800-464-4000 (TTY 711)** áko saad bee áká i'iilyeed yídíikil. Kwe'é áká aná'álwo' t'áá álahjį' naadiindjį' ahéé'ílkidgóó dóó tsosts'id jí ąą'át'é. Dahodílingóné' éí dá'deelkaal. Áádóó hane' bee bik'i' di'diitjįhgíí dóó t'áá lahgo át'éego hane' nich'į ádoolnííł.

**Punjabi:** ਇਹ Kaiser Permanente ਵਲੋਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਲਈ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ **1-800-464-4000 (TTY 711)** 'ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਪੁੱਛੋ। ਮਦਦ, ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ 7 ਦਿਨ, ਅਤੇ ਦਿਨ ਦੇ 24 ਘੰਟੇ ਮੌਜੂਦ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਸਹਾਇਕ ਸਾਧਨਾਂ ਅਤੇ ਵਿਕਲਪਿਕ ਟਾਚਸਕ੍ਰੀਨਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

**Russian:** Это важная информация от Kaiser Permanente. Если Вам требуется помощь, чтобы понять эту информацию, позвоните по номеру **1-800-464-4000 (линия TTY 711)** и попросите предоставить Вам услуги переводчика. Помощь доступна 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, кроме праздничных дней. Мы также можем помочь вам с вспомогательными средствами и альтернативными форматами.

**Spanish:** La presente incluye información importante de Kaiser Permanente. Si necesita ayuda para entender esta información, llame al **1-800-788-0616 (TTY 711)** y pida ayuda lingüística. Hay ayuda disponible 24 horas al día, siete días a la semana, excluidos los días festivos. También podemos ayudarle con recursos para discapacidades y formatos alternativos.

**Tagalog:** Ito ay importanteng impormasyon mula sa Kaiser Permanente. Kung kailangan ninyo ng tulong para maunawan ang impormasyong ito, mangyaring tumawag sa **1-800-464-4000 (TTY 711)** at humingi ng tulong kaugnay sa lengguwahe. May makukuhang tulong 24 na oras bawat araw, 7 araw bawat linggo, maliban sa mga araw na pista opisyal. Matutulungan din namin kayo sa mga pantulong na gamit o serbisyo at mga alternatibong format.

**Thai:** นี่เป็นข้อมูลสำคัญจาก Kaiser Permanente หากคุณต้องการความช่วยเหลือในการทำความเข้าใจข้อมูลนี้ โปรด โทร **1-800-464-4000 (โทรมด TTY 711)** และขอความช่วยเหลือด้านภาษา เราพร้อมให้ความช่วยเหลือตลอด 24 ชั่วโมง 7 วันต่อสัปดาห์ ยกเว้นวันหยุดราชการ เรายังสามารถจัดหาอุปกรณ์และวัสดุช่วยเหลือในรูปแบบอื่นได้อีกด้วย

**Ukranian:** У цьому повідомленні міститься важлива інформація від Kaiser Permanente. Якщо надана інформація не зрозуміла й вам потрібна допомога, зателефонуйте за номером **1-800-464-4000 (TTY 711)** і попросіть надати вам послугу перекладача. Наші співробітники надають допомогу цілодобово, 7 днів на тиждень, за винятком святкових днів. Також ми можемо допомогти вам, надавши допоміжні засоби й матеріали в альтернативних форматах.

**Vietnamese:** Đây là thông tin quan trọng từ Kaiser Permanente. Nếu quý vị cần được giúp đỡ để hiểu rõ thông tin này, vui lòng gọi số **1-800-464-4000 (TTY 711)** và yêu cầu được cấp dịch vụ về ngôn ngữ. Quý vị sẽ được giúp đỡ 24 giờ trong ngày, 7 ngày trong tuần, trừ ngày lễ. Chúng tôi cũng có thể giúp quý vị với các phương tiện trợ giúp bổ trợ và hình thức thay thế.