

Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021

2021 Resumen de Beneficios

Kaiser Permanente Senior Advantage Santa Clara County Basic Plan (HMO) y Kaiser Permanente Senior Advantage Santa Clara County Enhanced Plan (HMO)

Sobre este Resumen de Beneficios

Gracias por considerar a Kaiser Permanente Senior Advantage. Puede utilizar este **Resumen de Beneficios** para obtener más información sobre nuestros planes; este incluye información sobre:

- Primas
- Beneficios y costos
- Medicamentos recetados de la Parte D
- Beneficios suplementarios opcionales (Advantage Plus)
- Quién puede inscribirse
- Reglas de cobertura
- Cómo obtener atención médica

Para conocer las definiciones de algunos términos utilizados en este folleto, consulte el glosario que aparece al final.

Para obtener más detalles

Este documento es un resumen de 2 planes Kaiser Permanente Senior Advantage. No incluye todo lo que está o no cubierto ni todas las reglas del plan. Para conocer los detalles, consulte la **Evidencia de Cobertura (EOC)**, que se encuentra en nuestro sitio web kp.org/eocncal o pedir una copia a Servicio a los Miembros llamando al **1-800-443-0815 (TTY 711)**, los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.

¿Tiene alguna pregunta?

- Si usted no es miembro, por favor llame al **1-800-777-1238 (TTY 711)**.
- Si usted es miembro, por favor llame a Servicio a los Miembros al **1-800-443-0815 (TTY 711)**.
- Los 7 días a la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.

Qué está cubierto y cuánto cuesta

*Es posible que su proveedor del plan tenga que proporcionar una referencia

†Es posible que se requiera autorización previa.

Beneficios y primas	Con nuestro Basic plan, usted paga	Con nuestro Enhanced plan, usted paga
Prima mensual del plan	\$15	\$75
Deducible	Ninguno	Ninguno
Su responsabilidad de gastos máximos de bolsillo No incluye los medicamentos de Medicare Parte D	\$6,700	\$4,900
Cobertura para pacientes hospitalizados*† No hay un límite en el número de días de hospitalización necesarios desde el punto de vista médico.	\$310 al día, del día 1 al 7 de su hospitalización y \$0 durante el resto de su hospitalización	\$240 al día, del día 1 al 7 de su hospitalización y \$0 durante el resto de su hospitalización
Cobertura para pacientes ambulatorios	De \$0 a \$300 por consulta	De \$0 a \$200 por consulta
Centro de Cirugías para pacientes ambulatorios	\$300 por consulta	\$200 por consulta
Consultas médicas		
• Médicos de atención primaria	\$20 por consulta	\$10 por consulta
• Especialistas*	\$30 por consulta	\$20 por consulta
Atención preventiva* Consulte la EOC para obtener más información.	\$0	\$0
Atención de emergencia Cubrimos la atención de emergencia en cualquier parte del mundo.	\$90 por consulta en el Departamento de Emergencias	\$90 por consulta en el Departamento de Emergencias
Servicios requeridos con urgencia Cubrimos la atención de urgencia en cualquier parte del mundo.	\$20 por consulta	\$10 por consulta
Servicios de diagnóstico, de laboratorio e imágenes diagnósticas*		
• A1c, LDL, algunas pruebas de INR y pruebas de laboratorio cuantitativas de glucosa	\$0	\$0

Beneficios y primas	Con nuestro Basic plan, usted paga	Con nuestro Enhanced plan, usted paga
<ul style="list-style-type: none"> • todos los demás exámenes de laboratorio • pruebas y procedimientos diagnósticos (como ECG) 	\$20 por encuentro	\$10 por encuentro
<ul style="list-style-type: none"> • radiografías 	\$30 por encuentro	\$20 por encuentro
<ul style="list-style-type: none"> • otros procedimientos de imágenes diagnósticas (como MRI, TC y TEP) 	\$195 por procedimiento (\$30 para ultrasonidos)	\$195 por procedimiento (\$20 para ultrasonidos)
<p>Servicios para la audición* Evaluaciones para diagnosticar condiciones médicas.</p> <p>Los aparatos auditivos y las pruebas relacionadas no están cubiertos a menos que se inscriba para recibir beneficios opcionales (consulte Advantage Plus para obtener más detalles).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • \$20 por consulta con un médico de atención primaria • \$30 por consulta con un especialista 	<ul style="list-style-type: none"> • \$10 por consulta con un médico de atención primaria • \$20 por consulta con un especialista
<p>Servicios dentales Cobertura dental preventiva e integral</p>	No están cubiertos a menos que se inscriba para recibir beneficios opcionales (consulte Advantage Plus para obtener más detalles).	No están cubiertos a menos que se inscriba para recibir beneficios opcionales (consulte Advantage Plus para obtener más detalles).
<p>Servicios para la vista*</p> <ul style="list-style-type: none"> • consultas para diagnosticar y tratar enfermedades y afecciones del ojo 	<ul style="list-style-type: none"> • \$20 por consulta con un optometrista • \$30 por consulta con un oftalmólogo 	<ul style="list-style-type: none"> • \$10 por consulta con un optometrista • \$20 por consulta con un oftalmólogo
<ul style="list-style-type: none"> • exámenes rutinarios de la vista 	\$20 por consulta	\$10 por consulta
<ul style="list-style-type: none"> • examen de detección preventivo del glaucoma y servicios relacionados con la retinopatía diabética 	\$0	\$0
<ul style="list-style-type: none"> • anteojos o lentes de contacto después de una cirugía de catarata 	\$0 hasta el límite de Medicare, pero usted paga cualquier cantidad que supere dicho límite.	\$0 hasta el límite de Medicare, pero usted paga cualquier cantidad que supere dicho límite.
<ul style="list-style-type: none"> • otros artículos para la visión (asignación de \$40 cada 24 meses) 	Si su artículo para la visión cuesta más de \$40, usted paga la diferencia.	Si su artículo para la visión cuesta más de \$40, usted paga la diferencia.

Beneficios y primas	Con nuestro Basic plan, usted paga	Con nuestro Enhanced plan, usted paga
<ul style="list-style-type: none"> si se inscribe para recibir beneficios opcionales, la asignación es mayor (consulte Advantage Plus para obtener más detalles). 		
Servicios de salud mental <ul style="list-style-type: none"> terapia grupal para pacientes ambulatorios 	\$10 por consulta	\$5 por consulta
<ul style="list-style-type: none"> terapia individual para pacientes ambulatorios 	\$20 por consulta	\$10 por consulta
Instalación de enfermería especializada*† Cubrimos hasta 100 días por cada periodo de beneficios.	Por periodo de beneficios: <ul style="list-style-type: none"> \$0 por día para los días 1 al 20 \$100 por día para los días 21 al 100 	Por periodo de beneficios: <ul style="list-style-type: none"> \$0 por día para los días 1 al 20 \$100 por día para los días 21 al 100
Fisioterapia*	\$30 por consulta	\$20 por consulta
Ambulancia	\$200 por traslado sencillo	\$200 por traslado sencillo
Transporte	Sin cobertura	Sin cobertura
Medicamentos de Medicare Parte B† Un número limitado de medicamentos de Medicare Parte B está cubierto cuando los obtiene de un proveedor del plan. Consulte la EOC para obtener más información. <ul style="list-style-type: none"> medicamentos que deben ser administrados por un profesional de atención médica 	\$0	\$0
<ul style="list-style-type: none"> un suministro de hasta 30 días de una farmacia del plan 	<ul style="list-style-type: none"> \$18 por medicamentos genéricos \$47 por medicamentos de marca 	<ul style="list-style-type: none"> \$12 por medicamentos genéricos \$47 por medicamentos de marca

Cobertura de medicamentos de venta con receta médica de Medicare Parte D†

La cantidad que paga por los medicamentos variará en función de lo siguiente:

- El plan en el que se inscribe (Basic o Enhanced).
- El nivel en el que se encuentre su medicamento. Existen 6 niveles de medicamentos. Para determinar en cuál de los 6 niveles se encuentra su medicamento, consulte nuestra lista de medicamentos recetados disponibles de la Parte D en kp.org/seniorrx o llame a Servicio a los Miembros para pedir una copia al **1-800-443-0815** (TTY 711), los 7 días a la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.

- La cantidad de días de suministro que obtiene (como un suministro de 30 días o 100 días).
Nota: El suministro para más de 30 días no está disponible para todos los medicamentos.
- Ya sea que surta su receta en una de nuestras farmacias minoristas del plan o en nuestra farmacia para pedido por correo. Nota: No todos los medicamentos pueden enviarse por correo.
- La etapa de cobertura en la que se encuentre (inicial, periodo de intervalo en la cobertura o etapas de cobertura ante catástrofes).

Etapa de cobertura inicial

Usted pagará los copagos y el coseguro que se muestran en la siguiente tabla hasta que el costo total anual de sus medicamentos alcance los **\$4,130**. (El costo total anual de los medicamentos son los montos que paga usted y cualquier plan de la Parte D durante un año calendario.) Si alcanza el límite de \$4,130 en 2021, pasará al periodo de intervalo en la cobertura y su cobertura cambiará.

Nivel del medicamento	Farmacia minorista del plan	Farmacia de orden por correo del plan
Nivel 1 (Genéricos preferidos)		
• Plan Basic	\$6 (suministro de hasta 30 días)	\$0 (suministro de hasta 100 días)
• Plan Enhanced	\$3 (suministro de hasta 30 días)	\$0 (suministro de hasta 100 días)
Nivel 2 (Genéricos)		
• Plan Basic	\$18 (suministro de hasta 30 días)	
• Plan Enhanced	\$12 (suministro de hasta 30 días)	
Nivel 3 (Medicamentos de marca preferidos)	\$47 (suministro de hasta 30 días)	
Nivel 4 (Medicamentos de marca no preferidos)	\$100 (suministro de hasta 30 días)	
Nivel 5 (Especialidad)	33% de coseguro (suministro de hasta 100 días)	
Nivel 6 (Vacunas)	\$0	No aplica

Cuando reciba un suministro de 31 a 100 días de medicamentos, los copagos que aparecen en la tabla anterior para el suministro de 30 días se multiplicarán de la siguiente manera:

- Si recibe un suministro de 31 a 60 días de una farmacia minorista del plan, usted paga 2 copagos; y paga 3 copagos si recibe un suministro de 61 a 100 días.
- Si recibe un suministro de 31 a 100 días de los medicamentos en los Niveles del 2 al 4 de una de nuestras farmacias de pedido por correo, usted paga 2 copagos.

Etapa del periodo de intervalo en la cobertura

La etapa del periodo de intervalo en la cobertura comienza si usted o un plan de la Parte D gasta **\$4,130** en sus medicamentos durante 2021. Usted paga los siguientes copagos y coseguros durante la etapa del periodo de intervalo en la cobertura:

Nivel del medicamento	Usted paga
Niveles 1, 2 y 6	Los mismos copagos que aparecen arriba que usted paga durante la etapa de cobertura inicial
Niveles 3, 4 y 5	Coseguro del 25%

Etapa de cobertura ante catástrofes

Si gasta **\$6,550** en sus medicamentos de venta con receta médica de la Parte D en 2021, usted entrará en la etapa de cobertura ante catástrofes. La mayoría de las personas nunca llegan a esta etapa, pero si usted sí lo hace, sus copagos y coseguro cambiarán para el resto del 2021. Usted paga los siguientes copagos por medicamento de venta con receta durante la etapa de cobertura ante catástrofes:

Medicamento	Usted paga
Medicamentos genéricos	\$3
Medicamentos de marca	\$12
Vacunas de la Parte D	\$0

Atención a largo plazo, infusión intravenosa domiciliaria del plan y farmacias fuera del plan

- Si vive en un **centro de atención a largo plazo** y recibe sus medicamentos de su farmacia, usted paga lo mismo que en una farmacia minorista del plan y puede recibir un suministro de hasta 31 días.
- Los medicamentos de **infusión intravenosa domiciliaria** cubiertos de la Parte D de una farmacia de infusión intravenosa domiciliaria del plan se proporcionan sin cargo.
- Si obtiene medicamentos cubiertos de la Parte D de una **farmacia fuera del plan**, usted paga lo mismo que en una farmacia minorista del plan y puede obtener hasta un suministro para 30 días. Por lo general, cubrimos medicamentos surtidos en una farmacia fuera del plan únicamente cuando no puede utilizar una farmacia de la red, como en el caso de un desastre. Para obtener más información, consulte la **Evidencia de Cobertura**.

Advantage Plus (beneficios opcionales)

Además de los beneficios que incluye su plan, usted puede elegir adquirir un paquete de beneficios adicionales llamado Advantage Plus. Advantage Plus le ofrece cobertura adicional por un costo mensual adicional que se agrega a su prima mensual del plan. Para obtener más información, consulte la **Evidencia de Cobertura**.

Beneficios y primas de Advantage Plus	Usted paga
Prima mensual adicional	\$16
Asignación adicional de artículos para la visión Cada 24 meses, se añade una asignación de \$280 a la asignación de \$40 que se describe anteriormente en servicios para la vista.	Si su artículo para la visión cuesta más que la asignación combinada de \$320, usted paga la diferencia.
Audífonos Asignación de \$350 para comprar 1 aparato por oído cada 3 años	Si sus audífonos cuestan más de \$350 por oído, usted paga la diferencia.
Atención dental*† Programa DeltaCare® USA Dental HMO	Varía en función del servicio dental. Para obtener más información, consulte la Evidencia de Cobertura.

Beneficios adicionales

Comidas con entrega en el hogar	Usted paga
Se entregarán comidas en su hogar después del alta de un hospital debido a insuficiencia cardíaca congestiva, hasta dos comidas al día por un periodo de 4 semanas consecutivas, una vez por año calendario. Se necesita una referencia.	\$0

Quién puede inscribirse

Puede inscribirse a uno de nuestros planes si:

- Tiene tanto la Parte A como la Parte B de Medicare. (Para obtener y conservar Medicare, la mayoría de las personas deben pagar las primas de Medicare directamente a Medicare. Estos son independientes de las primas que paga a nuestro plan.)
- Es ciudadano o residente legal en los Estados Unidos.
- Vive en el área de servicio de este plan, que son los siguientes códigos postales del **condado de Santa Clara**: 94022–24, 94035, 94039–43, 94085–89, 94301–06, 94309, 94550, 95002, 95008–09, 95011, 95013–15, 95020–21, 95026, 95030–33, 95035–38, 95042, 95044, 95046, 95050–56, 95070–71, 95076, 95101, 95103, 95106, 95108–13, 95115–36, 95138–41, 95148, 95150–61, 95164, 95170, 95172–73, 95190–94 y 95196.

Reglas de la cobertura

Cubrimos los servicios y artículos que se enumeran en este documento y en la

Evidencia de Cobertura, si:

- Los servicios o artículos son necesarios desde el punto de vista médico.
- Los servicios y artículos se consideran razonables y necesarios según los estándares de Original Medicare.

- Obtiene todos los servicios y artículos cubiertos de los proveedores que aparecen en nuestro **Directorio de Proveedores** y **Directorio de Farmacias**. Pero hay excepciones a esta regla. También cubrimos:
 - Atención de proveedores del plan en otra Región de Kaiser Permanente
 - Atención de emergencia
 - Atención de diálisis fuera del área
 - Atención de urgencia fuera del área (cubierta dentro del área de servicio por proveedores del plan y en situaciones inusuales por proveedores fuera del plan)
 - Remisiones a proveedores fuera del plan si recibió aprobación por adelantado (autorización previa) de nuestro plan por escrito

Nota: Usted paga los mismos copagos y coseguro que pagaría por recibir la atención que se menciona anteriormente con proveedores fuera del plan.

Para obtener información sobre las reglas de cobertura, incluidos los servicios que no están cubiertos (exclusiones), consulte la **Evidencia de Cobertura**.

Cómo obtener atención médica

Generalmente, usted puede obtener, en la mayoría de nuestros centros de atención del plan, todos los servicios cubiertos que necesite, incluida la atención especializada, el servicio de farmacia y las pruebas de laboratorio. Usted no está limitado a usar un centro o una farmacia del plan en particular, de modo que lo invitamos a usar el centro o la farmacia del plan que le resulte más conveniente. Para conocer las ubicaciones de nuestros proveedores, consulte nuestro **Directorio de Proveedores** o **Directorio de Farmacias** en kp.org/directory, o pídanos que le enviemos una copia por correo llamando a Servicio a los Miembros al **1-800-443-0815** (TTY **711**), los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.

La lista de medicamentos recetados disponibles, la red de farmacias o la red de proveedores pueden cambiar en cualquier momento. Usted recibirá un aviso cuando sea necesario.

Seleccione su médico personal

Su médico personal (también llamado médico de atención primaria) le proporcionará atención primaria y lo ayudará a coordinar su atención, incluidas las hospitalizaciones, las remisiones a especialistas y las autorizaciones previas. La mayoría de los médicos personales son del área de medicina interna o medicina familiar. También puede elegir a cualquier proveedor del plan que esté disponible como su médico personal. Puede cambiar de médico en cualquier momento y por cualquier motivo. Puede elegir o cambiar de médico llamando a Servicio a los Miembros o en kp.org/mydoctor/connect.

Ayuda para administrar afecciones

Si tiene más de 1 afección de salud actualmente y necesita ayuda para administrar su atención, podemos ayudarle. Nuestros programas de administración de casos reúnen a enfermeros, trabajadores sociales y su médico personal para ayudarle a administrar sus afecciones. El programa brinda información y le enseña habilidades de autocuidado. Si está interesado, pida más información a su médico personal.

Notificaciones

Apelaciones y quejas

Puede pedirnos que le proporcionemos o paguemos algún artículo o servicio que usted considere que debe ser cubierto. Si negamos la solicitud, puede pedirnos que reconsideremos nuestra decisión. A esto se le llama una apelación. Puede pedir una decisión rápida si considera que la espera podría poner en riesgo su salud. Si el médico está de acuerdo, aceleraremos nuestra decisión.

Si tiene una queja que no es sobre la cobertura, puede presentar una queja formal con nosotros. Para obtener más información, consulte la **Evidencia de Cobertura**.

Kaiser Foundation Health Plan

Kaiser Foundation Health Plan, Inc., Región del Norte de California, es una corporación sin fines de lucro y un plan de Medicare Advantage llamado Kaiser Permanente Senior Advantage. Ofrecemos varios planes Senior Advantage en nuestra área de servicio de la Región del Norte de California, sobre los que puede obtener información en la **Evidencia de Cobertura**.

Cada plan tiene distintos beneficios, copagos, coseguro, primas y áreas de servicio del plan. Pero puede obtener atención por parte de los proveedores del plan en cualquier parte de nuestra Región del Norte de California.

Si se muda del área de servicio de su plan a otra área de servicio en nuestra Región del Norte de California, tendrá que inscribirse en un plan Senior Advantage en su nueva área de servicio.

Privacidad

Protegemos su privacidad. Consulte su **Evidencia de Cobertura** o lea nuestro **Aviso de Prácticas de Privacidad** en kp.org/privacy para obtener más información.

Definiciones útiles (glosario)

Asignación

Una cantidad en dólares que puede utilizar para comprar un artículo. Si el precio del artículo es mayor al de la asignación, usted paga la diferencia.

Periodo de beneficios

La forma en la que nuestro plan mide su uso de los servicios de instalaciones de enfermería especializada. Un periodo de beneficios comienza el día en que usted va a un hospital o a una instalación de enfermería especializada (SNF). El periodo de beneficios termina cuando usted no ha recibido atención para pacientes hospitalizados o atención especializada en una SNF durante 60 días consecutivos. El periodo de beneficios no está limitado a un año calendario. No hay límite para el número de periodos de beneficios que puede tener o cuánto puede durar un periodo de beneficios.

Año calendario

El año que inicia el 1.º de enero y termina el 31 de diciembre.

Coseguro

Un porcentaje que paga de los cargos totales de nuestro plan por determinados servicios o medicamentos de venta con receta médica. Por ejemplo, si tiene un coseguro del 20% para un artículo de \$200, pagará \$40.

Copago

El monto fijo que usted paga por servicios cubiertos, por ejemplo, un copago de \$20 por una visita al consultorio médico.

Evidencia de Cobertura

Un documento que explica a detalle sus beneficios del plan y cómo funciona.

Responsabilidad de gastos máximos de bolsillo

La cantidad más alta que pagará en copagos o coseguro cada año calendario por servicios que estén sujetos a los gastos máximos. Si alcanza los gastos máximos, no tendrá que pagar ningún copago ni coseguro por los servicios que estén sujetos a los gastos máximos durante el resto del año.

Necesario desde el punto de vista médico

Servicios, artículos o medicamentos que se necesitan para prevenir, diagnosticar o tratar su afección médica y que cumplen los estándares aceptados de la práctica médica.

Proveedor fuera del plan

Un proveedor o centro que no tiene un acuerdo con Kaiser Permanente para brindar atención a nuestros miembros.

Plan

Kaiser Permanente Senior Advantage.

Prima del plan

La cantidad que paga por su atención médica y la cobertura de medicamentos de venta con receta médica de Senior Advantage.

Proveedor del plan

Un plan o proveedor de la red puede ser un centro, como un hospital o farmacia, o un profesional de cuidado de la salud, como un médico o enfermero.

Autorización previa

Algunos servicios o artículos se cubren solo si su proveedor del plan recibe aprobación por adelantado de nuestro plan (a veces llamada autorización previa). Los servicios o artículos sujetos a autorización previa están marcados con el símbolo † en este documento.

Región

Una organización de Kaiser Foundation Health Plan. Tenemos Regiones de Kaiser Permanente ubicadas en el Norte de California, el Sur de California, Colorado, Georgia, Hawaii, Maryland, Oregon, Virginia, Washington y Washington, D.C.

Farmacia minorista del plan

Una farmacia del plan en la que puede surtir sus recetas. Estas farmacias normalmente están ubicadas en las oficinas médicas del plan.

Área de servicio

El área geográfica donde ofrecemos planes Senior Advantage. Para inscribirse y seguir siendo miembro de nuestro plan, debe vivir en una de nuestras áreas de servicio del plan Senior Advantage.

Kaiser Permanente es un plan de una HMO con un contrato de Medicare. La inscripción en Kaiser Permanente depende de la renovación del contrato. Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) renuevan este contrato cada año. Por ley, nuestro plan o CMS puede elegir no renovar nuestro contrato de Medicare.

Para obtener información sobre Original Medicare, consulte su manual “**Medicare y Usted**”. Puede consultarlo en línea en **medicare.gov** o pedir una copia por teléfono al **1-800-MEDICARE (1-800-633-4227)**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Los usuarios de TTY deben llamar al **1-877-486-2048**.

Lista de Verificación de Preinscripción

Antes de tomar una decisión de inscripción, es importante que comprenda completamente nuestros beneficios y reglas. Si tiene alguna pregunta, puede llamar y hablar con un representante de servicio al cliente al **1-800-443-0815** (TTY **711**), los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.

Comprenda los Beneficios

- Revise la lista completa de beneficios que se encuentra en la **Evidencia de Cobertura (EOC)**, en especial para aquellos servicios por los que acude rutinariamente al médico. Visite kp.org/eocncal o llame al **1-800-443-0815** (TTY **711**) para obtener una copia de la EOC.
- Revise el directorio de proveedores (o pregunte a su médico) para asegurarse de que los médicos a los que acuda estén en la red. Si no está en la lista, significa que es probable que tenga que elegir un médico nuevo.
- Revise el directorio de farmacias para asegurarse de que la farmacia que utiliza para cualquier medicamento recetado esté en la red. Si la farmacia no está en la lista, es posible que tenga que elegir una farmacia nueva para sus medicamentos recetados.

Comprenda las Reglas Importantes

- Además de su prima mensual del plan, debe seguir pagando su prima de Medicare Parte B. Por lo general, se toma la prima de su cheque de Seguro Social cada mes.
- Es posible que los beneficios, las primas y los copagos o coseguros cambien el 1 de enero de 2022.
- Excepto en casos de emergencia o situaciones urgentes, no cubrimos servicios que brinden proveedores que no pertenecen a la red (médicos que no están en la lista del directorio de proveedores).

Aviso de no discriminación

Kaiser Permanente cumple con las leyes federales de derechos civiles y no discrimina por raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo. Kaiser Permanente no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su raza, color, país de origen, discapacidad o sexo.

Además, nosotros:

- proporcionamos ayuda y servicios sin costo a las personas con discapacidades para que puedan comunicarse de manera eficaz con nosotros, como:
 - ◆ intérpretes de lenguaje de señas calificados
 - ◆ información por escrito en otros formatos, como letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles
- proporcionamos servicios de idiomas sin costo a las personas cuya lengua materna no sea el inglés, como:
 - ◆ intérpretes calificados
 - ◆ información por escrito en otros idiomas

Si necesita estos servicios, llame a Servicio a los Miembros (Member Services) al **1-800-443-0815** (línea TTY **711**), de 8 a. m. a 8 p. m., los siete días de la semana.

Si usted cree que Kaiser Permanente no proporcionó estos servicios o discriminó de alguna forma ya sea por raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja por escrito con nuestro coordinador de derechos civiles en One Kaiser Plaza, 12th Floor, Suite 1223, Oakland, CA 94612 o llamar a Servicio a los Miembros al número que aparece arriba. Puede presentar una queja por correo o por teléfono. Si necesita ayuda para presentar una queja, nuestro coordinador de derechos civiles está disponible para ayudarlo. También puede presentar una queja informal en la Oficina de Derechos Civiles (Civil Rights Office) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services) de forma electrónica a través del Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles que está disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, por correo en: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, o por teléfono al: **1-800-368-1019, 800-537-7697 (línea TDD)**. Los formularios de quejas informales están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

Multi-language Interpreter Services

English

ATTENTION: If you speak a language other than English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-800-443-0815** (TTY: 711).

Spanish

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **1-800-443-0815** (TTY: 711).

Chinese

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-800-443-0815** (TTY: 711)。

Vietnamese

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-800-443-0815** (TTY: 711).

Tagalog

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa **1-800-443-0815** (TTY: 711).

Korean

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-800-443-0815** (TTY: 711)번으로 전화해 주십시오.

Armenian

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք **1-800-443-0815** (TTY (հեռատիպ) 711):

Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-800-443-0815** (телетайп: 711).

Japanese

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。**1-800-443-0815** (TTY:711) まで、お電話にてご連絡ください。

Punjabi

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। **1-800-443-0815** (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

Cambodian

ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អល គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ **1-800-443-0815** (TTY: **711**)។

Hmong

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau **1-800-443-0815** (TTY: **711**).

Hindi

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। **1-800-443-0815** (TTY: **711**) पर कॉल करें।

Thai

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร **1-800-443-0815** (TTY: **711**).

Farsi

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با **1-800-443-0815** (TTY: **711**) تماس بگیرید.

Arabic

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم **1-800-443-0815** (رقم هاتف الصم والبكم: **711**).

kp.org/medicare

Kaiser Foundation Health Plan, Inc.
393 E. Walnut St.
Pasadena, CA 91188

Kaiser Foundation Health Plan, Inc., Región del Norte de California. Una organización sin fines de lucro y una Organización del Mantenimiento de la Salud (HMO)

 **Please recycle.**

 **KAISER PERMANENTE®**