Get the care you need the way you want it. No matter which option you choose, your providers can see your health history, update your medical record, and give you personalized care that fits your life.

**Choose where, when, and how you get care**

Call us anytime at **1-866-454-8855** (TTY 711) to make an appointment or to speak to an advice nurse.

- **24/7 care advice**
  Get medical advice and care guidance in the moment from a Kaiser Permanente provider.

- **In-person visit**
  Same-day appointments are often available. Sign on to kp.org anytime, or call us to schedule a visit.

- **Email**
  Message your doctor’s office with nonurgent questions anytime. Sign on to kp.org or use our mobile app.2,3

- **Phone appointment**
  Save yourself a trip to the doctor’s office for minor conditions or follow-up care.2,3

- **Video visit**
  Meet face-to-face online with a doctor on your computer, smartphone, or tablet for minor conditions or follow-up care.2,3,4

**Need care now? Know before you go.**

**Urgent care**
An urgent care need is one that requires prompt medical attention, usually within 24 or 48 hours, but is not an emergency medical condition. This can include minor injuries, backaches, earaches, sore throats, coughs, upper-respiratory symptoms, and frequent urination or a burning sensation when urinating.

We’re here 24/7 to guide you. Call us at **1-866-454-8855** (TTY 711).

**Emergency care**
A life-threatening injury or illness that requires care right away.1

- Trouble breathing
- Severe chest pains
- Very bad injuries or wounds

If you think you have a medical or psychiatric emergency, call **911** or go to the nearest hospital.

---

1If you reasonably believe you have an emergency medical condition, call **911** or go to the nearest emergency department. An emergency medical condition is a medical or psychiatric condition that requires immediate medical attention to prevent serious jeopardy to your health. For the complete definition of an emergency medical condition, please refer to your Evidence of Coverage.

2These features are available when you receive care at Kaiser Permanente facilities.

3You must be 18 years or older to schedule.

4Check with your doctor’s office to find out if video visits are available to you.
Kaiser Permanente does not discriminate on the basis of age, race, ethnicity, color, national origin, cultural background, ancestry, religion, sex, gender identity, gender expression, sexual orientation, marital status, physical or mental disability, source of payment, genetic information, citizenship, primary language, or immigration status.

Language assistance services are available from our Member Services Contact Center 24 hours a day, seven days a week (except closed holidays). Interpreter services, including sign language, are available at no cost to you during all hours of operation. We can also provide you, your family, and friends with any special assistance needed to access our facilities and services. In addition, you may request health plan materials translated in your language, and may also request these materials in large text or in other formats to accommodate your needs. For more information, call 1-800-464-4000 (TTY users call 711).

A grievance is any expression of dissatisfaction expressed by you or your authorized representative through the grievance process. A grievance includes a complaint or an appeal. For example, if you believe that we have discriminated against you, you can file a grievance. Please refer to your Evidence of Coverage or Certificate of Insurance, or speak with a Member Services representative for the dispute resolution options that apply to you. This is especially important if you are a Medicare, Medi-Cal, MRMIP, Medi-Cal Access, FEHBP, or CalPERS member because you have different dispute resolution options available.

You may submit a grievance in the following ways:

• By completing a Complaint or Benefit Claim/Request form at a Member Services office located at a Plan Facility (please refer to Your Guidebook for addresses)
• By mailing your written grievance to a Member Services office at a Plan Facility (please refer to Your Guidebook for addresses)
• By calling our Member Service Contact Center toll free at 1-800-464-4000 (TTY users call 711)
• By completing the grievance form on our website at kp.org

Please call our Member Service Contact Center if you need help submitting a grievance.

The Kaiser Permanente Civil Rights Coordinator will be notified of all grievances related to discrimination on the basis of race, color, national origin, sex, age, or disability. You may also contact the Kaiser Permanente Civil Rights Coordinator directly at One Kaiser Plaza, 12th Floor, Suite 1223, Oakland, CA 94612.

Kaiser Permanente no discrimina a ninguna persona por su edad, raza, etnia, color, país de origen, antecedentes culturales, ascendencia, religión, sexo, identidad de género, expresión de género, orientación sexual, estado civil, discapacidad física o mental, fuente de pago, información genética, ciudadanía, lengua materna o estado migratorio.

La Central de Llamadas de Servicio a los Miembros (Member Service Contact Center) brinda servicios de asistencia con el idioma las 24 horas del día, los siete días de la semana (excepto los días festivos). Se ofrecen servicios de interpretación sin costo alguno para usted durante el horario de atención, incluido el lenguaje de señas. También podemos ofrecerle a usted, a sus familiares y amigos cualquier ayuda especial que necesiten para acceder a nuestros centros de atención y servicios. Además, puede solicitar los materiales del plan de salud traducidos a su idioma, y también los puede solicitar con letra grande o en otros formatos que se adapten a sus necesidades. Para obtener más información, llame al 1-800-788-0616 (los usuarios de la línea TTY deben llamar al 711).

Una queja es una expresión de inconformidad que manifiesta usted o su representante autorizado a través del proceso de quejas. Una queja incluye una queja formal o una apelación. Por ejemplo, si usted cree que ha sufrido discriminación de nuestra parte, puede presentar una queja. Consulte su Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage) o Certificado de Seguro (Certificate of Insurance), o comuníquese con un representante de Servicio a los Miembros (Member Services) para conocer las opciones de resolución de disputas que le corresponden. Esto tiene especial importancia si es miembro de Medicare, Medi-Cal, MRMIP (Major Risk Medical Insurance Program, Programa de Seguro Médico para Riesgos Mayores), Medi-Cal Access, FEHBP (Federal Employees Health Benefits Program, Programa de Beneficios Médicos para los Empleados Federales) o CalPERS ya que dispone de otras opciones para resolver disputas.

Puede presentar una queja de las siguientes maneras:

• completando un formulario de queja o de reclamación/solicitud de beneficios en una oficina de Servicio a los Miembros ubicada en un centro del plan (consulte las direcciones en Su Guía)

• enviando por correo su queja por escrito a una oficina de Servicio a los Miembros en un centro del plan (consulte las direcciones en Su Guía)

• llamando a la línea telefónica gratuita de la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros al 1-800-788-0616 (los usuarios de la línea TTY deben llamar al 711)

• completando el formulario de queja en nuestro sitio web en kp.org

Llame a nuestra Central de Llamadas de Servicio a los Miembros si necesita ayuda para presentar una queja.

Se le informará al coordinador de derechos civiles (Civil Rights Coordinator) de Kaiser Permanente de todas las quejas relacionadas con la discriminación por motivos de raza, color, país de origen, género, edad o discapacidad. También puede comunicarse directamente con el coordinador de derechos civiles de Kaiser Permanente en One Kaiser Plaza, 12th Floor, Suite 1223, Oakland, CA 94612.

Kaiser Permanente禁止以年龄、种族、族裔、肤色、原国籍、文化背景、血统、宗教、性别、性别认同、性别表达方式、性取向、婚姻状况、生理或心理残障、支付来源、遗传资讯、公民身份、主要语言或移民身份为由而对任何人进行歧视。

计划成员服务联络中心提供语言协助服务；每週七天24小时服务（法定节假日除外）。本机构在全部办公时间内免费为您提供口译服务，其中包括手语。我们还可为您提供任何必要的特别辅助，以便您使用本机构的设施与服务。此外，您还可请求以您的语言提供健康保险计划资料之译本，並可请求采用大号字体或其他版本格式提供此類资料的译本，藉以滿足您的需求。若需詳細資訊，请致電1-800-757-7585（TTY專線使用者請撥711）。

冤情申訴係指您或您的授权代表透過冤情申訴程序所表达的不滿陳訴。申訴冤情包括投诉或上诉。例如，如果您認為自己受到本機構的歧视，则可提出冤情申訴。若需瞭解可供您選擇的適用爭議解決方案，請參閱您的《承保範圍說明書》（Evidence of Coverage）或《保險證明書》（Certificate of Insurance），或者與計劃成員服務代表交談。對於Medicare、Medi-Cal、MRMIP、Medi-Cal Access、FEHBP或CalPERS計劃成員，這尤其重要；原因在於，為這些成員提供的爭議解決方案選擇有所不同。

您可透過以下方式提出冤情申訴：

• 於設在本計劃服務設施的某個計劃成員服務處填妥一份《投訴或保險福利索償/請書》（請參閱您的《通訊地址指南冊》，以便查找相關地址）

• 將您的冤情申訴書邮寄至設在本計劃服務設施的某個計劃成員服務處（請參閱您的《通訊地址指南冊》，以便查找相關地址）

• 免費致電本機構的計劃成員服務联络中心，電話號碼是1-800-757-7585（TTY專線使用者請撥711）

• 在本機構的網站上填妥一份冤情申訴書，網址是kp.org

如果您在提交冤情申訴書的過程中需要協助，請致電本機構的計劃成員服務聯絡中心。

涉及種族、膚色、原國籍、性別、年齡或身體殘障歧視的一切冤情申訴都將通告給Kaiser Permanente的民權事務協調員（Civil Rights Coordinator）。您也可與Kaiser Permanente的民權事務協調員直接聯絡；聯絡地址是One Kaiser Plaza, 12th Floor, Suite 1223, Oakland, CA 94612。

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 1-800-757-7585.

Armenian: Հարցում օգնություն է տարածվում 24 ժնԵտ, 7 օր/շաբաթ (իսկ Շաբաթ և Շաբաթի շաբաթը) ժամանակաին նախատեսված արդյունաբերության հնարավորությունները կազմում են 1-800-464-4000. Համար իսկ Շաբաթ և Շաբաթի շաբաթը, 24 ժնԵտ, 7 օր/շաբաթ (1-800-757-7585) համար իսկ Շաբաթ և Շաբաթի շաբաթը (TTY) համար 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利用できます。お気軽にお電話ください（祭日を除き年中無休）。TTYつは711にお電話ください。

Khmer: មករសម្ពន្ធ លោកអ្នកប្រឈមប្រាកដ 24 លោហៈដី 7 ការពារជាតិសម្រាប់ការពារជាតិសម្រាប់ប្រជាជនផ្សេងៗ ។ ការចប់ការពារជាតិសម្រាប់ធ្វើការពារជាតិសម្រាប់ប្រជាជនផ្សេងៗ ការពារជាតិសម្រាប់ប្រជាជនផ្សេងៗ ។ 1-800-464-4000 និង 24 លោហៈដី 7 ការពារជាតិសម្រាប់ (ពីជាតិសម្រាប់) ។ TTY មករសម្ពន្ធ 711។


Navajo: Saad bee ák’a’ ayeed náhólól t’áá jíik’é, naadin doo bibaá’ díí ahéé’ ikeed tsosts’id yiskáájí damoo ná’ádleehjí. Atah halne’e ák’à adoolowíígí jólí, t’áásdo le’e táá hożozaadji hadiliyá’go, éi dodo’íí nánán lá ał’aa ádaat’ehíghí beé háddilyaág’o. Kójí hodiiílnih 1-800-464-4000, naadin doo bibaá’ díí ahéé’ ikeed tsosts’id yiskáájí damoo ná’ádleehjí (Dahodiyín biniyé é’e’ahgo éi da’deelkaaló. TTY chodeeyoolíígí kójí hodiiílnih 711).

Punjabi: ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵੱਲ ਦੋ, ਦੋ ਦਿਨ ਵੇਲੇ 24 ਘੰਟੇ, ਇੱਕ ਦਿਨ ਵੇਲੇ 7 ਘੰਟੇ, ਕੋਲ ਕਾਲਜਸਿਆਲ ਦੀ ਮੁਖਦੀਜ਼ਨ ਦੀ ਪੀਮਾਂ ਦਾ ਹੱਥ ਵੱਲ ਆਉਂਦਾ ਹੈ। ਜਿਸ ਦੀ ਦੀਨ ਸਰਗ੍ਰਿਫ਼ੀ ਦੀ ਸੰਗਭਰ ਦੀ, ਮਸ਼ਹੂਰ ਹੋ ਗਏ ਤੇ ਸੰਗਭੜ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਹੱਥ ਵੱਲ ਆਉਂਦਾ ਹੈ। ਸਹਿਣਾ ਕੱਡੀ 24 ਘੰਟੇ, 7 ਘੰਟੇ ਤੋਂ ਥਾਂਕੁਝਾ ਤੋਂ ਸਮਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ। ਤੰਨ ਮਾਇਡ 1-800-464-4000, ਦੋ ਦਿਨ ਵੇਲੇ 24 ਘੰਟੇ, ਇੱਕ ਦਿਨ ਵੇਲੇ 7 ਘੰਟੇ (ਕਈ ਹੱਥ ਵੱਲ ਆਉਂਦਾ ਹੈ) ਕੜ੍ਹ ਲਚਾ ਕਰਦਾ ਹੈ। TTY ਸੇ ਹੱਥ ਵੱਲ ਆਉਂਦਾ ਹੈ 711।
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.


Thai: เราให้บริการส่งฟรีฟรีธรรมชาติตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันตลอดชั่วโมงที่เราทำการเรียกคุณสามารถให้ล่ามช่วยตอบคำถามของคุณได้ตลอดเวลา หรือคุณสามารถเรียกช่างป้อนสินค้าเป็นภาษาที่คุณใช้ได้โดยไม่มีการคิดค่าบริการเพียงโทรหาเราที่หมายเลข 1-800-464-4000 ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน (ปิดให้บริการในวันหยุดราชการ) ผู้ใช้TTYโปรดโทรไปที่ 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.