



Coachella Valley | Yucca Valley

Locations and services

Ubicaciones y servicios

kp.org/riverside (en inglés)

Table of Contents

| | |
|--|----------|
| Kaiser Permanente medical offices and member resources | 3 |
| Hospital services | 4 |
| Urgent care locations | 4 |
| Pharmacies | 5 |
| Kaiser Permanente doctors in your area | 6 |
| Spanish Language/Lengua Española | 8 |



Kaiser Permanente medical offices and member resources

Indio Medical Offices

46-900 Monroe St., Indio, CA 92201

Monday through Friday, 8:30 a.m. to 5 p.m.
Some departments may be closed for lunch.

- Family Medicine
- Laboratory
- Orthopedics
- Pharmacy
- Podiatry
- Radiology

Laboratory hours: Monday through Friday, 8:30 a.m. to 12:30 p.m. and 1:30 p.m. to 4:45 p.m.

Pharmacy hours: Monday through Friday, 9:30 a.m. to 1 p.m. and 2 to 5:30 p.m.

Radiology hours: Monday through Friday, 8:30 a.m. to 12:30 p.m. and 1:30 p.m. to 5 p.m.

Palm Desert Medical Offices

University Park Centre
75-036 Gerald Ford Dr., Palm Desert, CA 92211

Monday through Friday, 8:30 a.m. to 7:30 p.m.;
Saturday, 8:30 a.m. to 5 p.m. Some departments
may be closed for lunch.

- Allergy
- Dermatology (hours vary)
- Endocrinology

- Family Medicine
- Head and Neck Surgery (hours vary)
- Internal Medicine
- Laboratory
- Oncology (hours vary)
- Ophthalmology (hours vary)
- Pediatrics
- Pharmacy
- Physical Medicine (hours vary)
- Physical Therapy (hours vary)
- Radiology/Diagnostic Imaging

Allergy hours: Monday, 8:30 to 11:15 a.m. and 1:30 to 4:30 p.m.

Laboratory hours: Monday through Friday, 7:30 a.m. to 7:30 p.m.; Saturday, 7:30 a.m. to 12:30 p.m. and 1:30 to 5 p.m.

Pediatrics hours: Monday through Saturday, 8:30 a.m. to 5 p.m.

Pharmacy hours: Monday through Friday, 9 a.m. to 7:30 p.m.; Saturday, 9 a.m. to 12:30 p.m. and 1:30 to 5 p.m.

Radiology/Diagnostic Imaging hours: Monday through Friday, 9 a.m. to 12:30 p.m. and 1:30 to 7:30 p.m.

Palm Springs Medical Offices

1100 N. Palm Canyon Dr., Suite 208
Palm Springs, CA 92262

Monday through Friday, 8:30 a.m. to noon
and 1:30 to 5 p.m.

- Family Medicine
- Internal Medicine
- Laboratory

Member Services

73-733 Fred Waring Dr., Suite 110
Palm Desert, CA 92260

Office hours: Monday through Friday,
8:30 a.m. to noon and 1 to 5 p.m.

Phone hours: Monday through Friday, 7 a.m. to
7 p.m.; Saturday and Sunday, 7 a.m. to 3 p.m.

1-800-777-1256 English and more than 150
languages using interpreter services.

1-800-788-0616 Spanish

711 TTY for the deaf or hard of hearing

Appointments and Advice

1-866-9THRIVE (1-866-984-7483) (TTY 711)

Monday through Friday, 7 a.m. to 7 p.m.;
Saturday and Sunday, 7 a.m. to 3 p.m.

After-hours advice: 1-888-KPONCALL
(1-888-576-6225)

Lab results: 1-888-4-KPTEST (1-888-457-8378),
24 hours a day, 7 days a week

Hospital services¹

Desert Regional Medical Center²

Emergency services

1150 N. Indian Canyon Dr.
Palm Springs, CA 92262

24 hours a day, 7 days a week

Emergency Department: 760-323-6251
Information: 760-323-6511

Hi-Desert Medical Center²

Emergency services

6601 White Feather Rd.
Joshua Tree, CA 92252

24 hours a day, 7 days a week

Emergency Department: 760-366-6127
Information: 760-366-3711

John F. Kennedy Memorial Hospital²

Emergency services

47111 Monroe St., Indio, CA 92201

24 hours a day, 7 days a week

Emergency Department: 760-775-8111
Information: 760-347-6191

Urgent care locations³

Avalon Urgent Care Center

58471 Twentynine Palms Hwy., Suite 303
Yucca Valley, CA 92284

Monday through Friday, 8 a.m. to 6:30 p.m.
760-365-0851

Executive Urgent Care of Indian Wells

74-785 Highway 111, Suite 100
Indian Wells, CA 92210

Monday through Friday, 9 a.m. to 7 p.m.;
Saturday and Sunday, 10 a.m. to 6 p.m.
760-346-3932

Medpost Urgent Care

78965 Highway 111, La Quinta, CA 92253

Monday through Friday, 8 a.m. to 8 p.m.;
Saturday and Sunday, 9 a.m. to 5 p.m.
760-777-7847

Premier Urgent Care Centers of California

82-013 Dr. Carreon Blvd., Suite G
Indio, CA 92201

24 hours a day, 7 days a week
760-775-9500

Pharmacies

Pharmacy services include filling new prescriptions, transferring prescriptions, and refilling prescriptions. All refills must be filled at Kaiser Permanente pharmacies or at selected full-service chain pharmacies.

Kaiser Permanente Pharmacy, Indio

46-900 Monroe St., Indio, CA 92201

Monday through Friday, 9:30 a.m. to 1 p.m.
and 2 to 5:30 p.m.

Refills: 1-866-889-8555

Kaiser Permanente Pharmacy, Palm Desert

University Park Centre
75-036 Gerald Ford Dr.
Palm Desert, CA 92211

Monday through Friday, 9 a.m. to 7:30 p.m.;
Saturday, 9 a.m. to 12:30 p.m.
and 1:30 to 5:30 p.m.

Refills: 1-866-279-8954

Kaiser Permanente Pharmacy, Palm Springs

1100 N. Palm Canyon Dr.
Palm Springs, CA 92262

Monday through Friday, 9:30 a.m. to 1 p.m.
and 2 to 5:30 p.m.

Refills: 1-866-370-1942

Need a prescription refill?

When it comes to getting refills, the choice is yours. You can order them from Kaiser Permanente pharmacies in these ways:

- **Online:** Order refills securely at kp.org, 24 hours a day, 7 days a week. To order for the first time, register at kp.org/register. Then start ordering at kp.org/rxrefill. Online orders will be ready at your local Kaiser Permanente pharmacy within 48 hours. You can also have most delivered directly to your home, with no cost for shipping.
- **By phone:** Call 24 hours a day, 7 days a week and refill most prescriptions. Use the phone number on your prescription label. Be sure to have your medical record number, prescription number, phone number, and credit card ready.
- **By mail:** You can use our preprinted mail-order form for most refills, which you can get at any Kaiser Permanente pharmacy. Complete the form and mail it, and you should get your prescriptions within 2 weeks. If you pay by check, it may take another 5 days for your refills to be mailed.

CVS Pharmacy⁴

New fill only

31575 Date Palm Dr., Cathedral City, CA 92234

Monday through Friday, 8 a.m. to 9 p.m.;
Saturday, 9 a.m. to 6 p.m.; and Sunday,
10 a.m. to 6 p.m.

760-324-4239

Rite Aid Pharmacy, Coachella⁴

New fill only

51101 Harrison St., Coachella, CA 92236

Monday through Friday, 8 a.m. to 11 p.m.;
Saturday, 8 a.m. to 8 p.m.; and Sunday,
9 a.m. to 7 p.m.

760-398-0833

Rite Aid Pharmacy, Twentynine Palms

72253 Twentynine Palms Hwy.
Twentynine Palms, CA 92277

Monday through Friday, 8 a.m. to 9 p.m.;
Saturday, 9 a.m. to 5 p.m.;
and Sunday, 10 a.m. to 6 p.m.

760-367-3262

Rite Aid Pharmacy, Yucca Valley

57701 Twentynine Palms Hwy.
Yucca Valley, CA 92284

Monday through Friday, 8 a.m. to 9 p.m.;
Saturday, 9 a.m. to 6 p.m.; and Sunday,
10 a.m. to 6 p.m.

760-365-2618

Walgreens Pharmacy, Bermuda Dunes⁴

New fill only

42010 Washington St., Bermuda Dunes, CA 92203

Monday through Friday, 8 a.m. to 9 p.m.;
Saturday, 9 a.m. to 9 p.m.; and Sunday,
9 a.m. to 9 p.m.

760-772-9122

Walgreens Pharmacy, Desert Hot Springs⁴

New fill only

14001 Palm Dr., Desert Hot Springs, CA 92240

Monday through Friday, 8 a.m. to 9 p.m.;
Saturday, 9 a.m. to 6 p.m.; and Sunday,
10 a.m. to 6 p.m.

760-288-3210

Kaiser Permanente doctors in your area

The doctors below proudly serve
Kaiser Permanente members at the
following locations.

Coachella Valley

Indio Medical Offices

46-900 Monroe St., Indio, CA 92201

Family Medicine

- Denise Alexander, RNP
- Javier Armijo, MD (Spanish)
- Jose Fernandez, MD (Spanish)
- Raquel Gomez-Mora, MD (Spanish)

Orthopedics

- Gilbert Hyde, MD
- Donna Cooper, PA

Podiatric Surgery

- Yunhan Zhang, DPM

Palm Desert Medical Offices

University Park Centre
75-036 Gerald Ford Dr., Palm Desert, CA 92211

Family Medicine

- Mira Magsino, MD
- Todd Nguyen, MD
- Bolanle Oyeyipo, MD

Internal Medicine

- Hagit Hecht, MD
- Rick Menor, MD
- Raymundo Morales, MD (Spanish)
- Vyacheslav Oskar Shvartsman, MD

Ophthalmology

- Paramdeep Mand, MD
- Mark Richey, MD

Pediatrics

- Michael Ludwig Lukschu, MD (German, Spanish)
- Emily Nevin, MD

Palm Springs Medical Offices

1100 N. Palm Canyon Dr., Suite 208
Palm Springs, CA 92262

Family Medicine

- Esfandiar Nasr, MD (Farsi)
- James Jinho Park, MD
- Laura Rush, DO

Internal Medicine

- Kim Van Guilder, MD

Yucca Valley

Doctor Thomas and Associates, Inc.

55585 Twentynine Palms Hwy.
Yucca Valley, CA 92284

760-228-3366

Family Medicine

- Sean Thomas, MD

Pediatrics

- Bernard Cohen, MD
- German Musch, MD

Indroj Medical Group

58471 Twentynine Palms Hwy., Suite 201
Yucca Valley, CA 92284

760-228-1114

Family Medicine

- Chahat Thakur, MD

Internal Medicine

- Mahajan Sumit, MD

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*.

²This is a contracted Plan facility. The Emergency Department at this facility is not appropriate for urgent care. Use of the Emergency Department for urgent care may not be paid for by Kaiser Permanente.

³An 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.

⁴Only new prescriptions can be filled at this pharmacy, and they must be filled during the hours specified. Refills must be obtained from a Kaiser Permanente pharmacy.

A provider listing directory is available upon request. To get a copy, please call our Member Service Contact Center at **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Please note: The list in the directory is subject to change.

Índice

| | |
|---|----|
| Consultorios médicos de Kaiser Permanente y recursos para miembros | 9 |
| Servicios hospitalarios..... | 10 |
| Centros de atención de urgencia | 10 |
| Farmacias | 11 |
| Médicos de Kaiser Permanente en su área | 13 |



Consultorios médicos de Kaiser Permanente y recursos para miembros

Indio Medical Offices

46-900 Monroe St., Indio, CA 92201

De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5 p. m.
Es posible que algunos departamentos cierren a la hora del almuerzo.

- Farmacia
- Laboratorio
- Medicina Familiar
- Ortopedia
- Podología
- Radiología

Horario del laboratorio: De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 12:30 p. m. y de 1:30 a 4:45 p. m.

Horario de la farmacia: De lunes a viernes, de 9:30 a. m. a 1 p. m. y de 2 a 5:30 p. m.

Horario de Radiología: De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 12:30 p. m. y de 1:30 a 5 p. m.

Palm Desert Medical Offices

University Park Centre

75-036 Gerald Ford Dr., Palm Desert, CA 92211

De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 7:30 p. m.; sábado de 8:30 a. m. a 5 p. m. Es posible que algunos departamentos cierren a la hora del almuerzo.

- Alergias
- Cirugía de Cabeza y Cuello (los horarios varían)

- Dermatología (los horarios varían)
- Endocrinología
- Farmacia
- Fisiatría (los horarios varían)
- Fisioterapia (los horarios varían)
- Laboratorio
- Medicina Familiar
- Medicina Interna
- Oftalmología (los horarios varían)
- Oncología (los horarios varían)
- Pediatría
- Radiología/Imágenes Diagnósticas

Horarios de alergias: lunes de 8:30 a 11:15 a. m. y de 1:30 a 4:30 p. m.

Horario del laboratorio: De lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 7:30 p. m.; sábado de 7:30 a. m. a 12:30 p. m. y de 1:30 a 5 p. m.

Horario de Pediatría: De lunes a sábado, de 8:30 a. m. a 5 p. m.

Horario de la farmacia: De lunes a viernes, de 9 a. m. a 7:30 p. m.; sábados de 9 a. m. a 12:30 p. m. y de 1:30 a 5 p. m.

Horario de Radiología/Imágenes Diagnósticas: De lunes a viernes, de 9 a. m. a 12:30 p. m. y de 1:30 a 7:30 p. m.

Palm Springs Medical Offices

1100 N. Palm Canyon Dr., Suite 208
Palm Springs, CA 92262

De lunes a viernes, de 8:30 a. m. al mediodía
y de 1:30 a 5 p. m.

- Laboratorio
- Medicina Familiar
- Medicina Interna

Servicio a los Miembros

73-733 Fred Waring Dr., Suite 110
Palm Desert, CA 92260

Horario de atención: De lunes a viernes,
de 8:30 a. m. al mediodía y de 1 a 5 p. m.

Horario de atención telefónica: De lunes a
viernes de 7 a. m. a 7 p. m.; sábado y domingo
de 7 a. m. a 3 p. m.

1-800-777-1256 en inglés y más de 150 idiomas
a través de servicios de interpretación.

1-800-788-0616 español

711 línea TTY para personas sordas o con
deficiencias auditivas

Citas y Consejos

1-866-9THRIVE (1-866-984-7483) (TTY **711**)

De lunes a viernes de 7 a. m. a 7 p. m.; sábado y
domingo de 7 a. m. a 3 p. m.

Consejos después del horario normal:
1-888-KPONCALL (1-888-576-6225)

Resultados de pruebas de laboratorio:
1-888-4-KPTEST (1-888-457-8378), las 24 horas
al día, los 7 días a la semana

Servicios hospitalarios ¹

Desert Regional Medical Center²

Servicios de emergencia
1150 N. Indian Canyon Dr.
Palm Springs, CA 92262

Las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Departamento de Emergencias: 760-323-6251
Información: 760-323-6511

Hi-Desert Medical Center²

Servicios de emergencia

6601 White Feather Rd.
Joshua Tree, CA 92252

Las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Departamento de Emergencias: 760-366-6127
Información: 760-366-3711

John F. Kennedy Memorial Hospital²

Servicios de emergencia

47111 Monroe St., Indio, CA 92201

Las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Departamento de Emergencias: 760-775-8111
Información: 760-347-6191

Centros de atención de urgencia³

Avalon Urgent Care Center

58471 Twentynine Palms Hwy., Suite 303
Yucca Valley, CA 92284

De lunes a viernes, de 8 a. m. a 6:30 p. m.
760-365-0851

Executive Urgent Care de Indian Wells

74-785 Highway 111, Suite 100
Indian Wells, CA 92210

De lunes a viernes de 9 a. m. a 7 p. m.;
sábado y domingo de 10 a. m. a 6 p. m.
760-346-3932

Atención de Urgencia de Medpost

78965 Highway 111, La Quinta, CA 92253

De lunes a viernes de 8 a. m. a 8 p. m.; sábado y
domingo de 9 a. m. a 5 p. m.
760-777-7847

Premier Urgent Care Centers of California

82-013 Dr. Carreon Blvd., Suite G
Indio, CA 92201

Las 24 horas del día, los 7 días de la semana
760-775-9500

Farmacias

Los servicios de farmacia incluyen
surtir nuevas recetas, así como transferir y
resurtir medicamentos recetados.

Todos los resurtidos deben realizarse en
farmacias de Kaiser Permanente o en las
farmacias de las cadenas seleccionadas
que den servicio completo.

Farmacia de Kaiser Permanente, Indio

46-900 Monroe St., Indio, CA 92201

De lunes a viernes, de 9:30 a. m. a 1 p. m. y de
2 a 5:30 p. m.

Resurtido: 1-866-889-8555

Farmacia de Kaiser Permanente, Palm Desert

University Park Centre
75-036 Gerald Ford Dr.
Palm Desert, CA 92211

De lunes a viernes, de 9 a. m. a 7:30 p. m.;
sábados de 9 a. m. a 12:30 p. m. y de
1:30 a 5:30 p. m.

Resurtidos: 1-866-279-8954

Farmacia de Kaiser Permanente, Palm Springs

1100 N. Palm Canyon Dr.
Palm Springs, CA 92262

De lunes a viernes, de 9:30 a. m. a 1 p. m. y de
2 a 5:30 p. m.

Resurtidos: 1-866-370-1942

¿Necesita resurtir un medicamento?

Cuando se trata de resurtir medicamentos,
usted decide. Puede ordenarlos en las
farmacias de Kaiser Permanente de las
siguientes formas:

- **En línea:** Haga resurtidos seguros en kp.org/espanol, las 24 horas al día, los 7 días a la semana. Regístrese en kp.org/register (haga clic en "Español") para hacer un pedido por primera vez. Luego, haga sus pedidos en kp.org/rxrefill (haga clic en "Español"). Los pedidos en línea estarán listos en su farmacia local de Kaiser Permanente en un plazo de 48 horas. También puede pedir que le entreguen la mayoría de los medicamentos en su hogar, sin costo de envío.
- **Por teléfono:** Llame las 24 horas al día, los 7 días de la semana y resurta la mayoría de sus medicamentos recetados. Llame al número de teléfono en la etiqueta de su medicamento recetado. Asegúrese de tener a la mano su número de historia clínica, número de receta, número de teléfono y tarjeta de crédito.
- **Por correo:** Puede usar nuestro formulario impreso para pedidos por correo para la mayoría de los resurtidos y puede obtenerlo en cualquier farmacia de Kaiser Permanente. Llene el formulario, envíelo por correo y recibirá sus medicamentos recetados en un plazo de 2 semanas. Si paga con cheque, es posible que pasen 5 días más para que sus medicamentos se envíen por correo.

CVS Pharmacy⁴

Solo recetas nuevas

31575 Date Palm Dr., Cathedral City, CA 92234

De lunes a viernes de 8 a. m. a 9 p. m.;

sábados de 9 a. m. a 6 p. m.

y domingos de 10 a. m. a 6 p. m.

760-324-4239

Rite Aid (farmacia), Coachella⁴

Solo recetas nuevas

51101 Harrison St., Coachella, CA 92236

De lunes a viernes de 8 a. m. a 11 p. m.;

sábados de 8 a. m. a 8 p. m.

y domingos de 9 a. m. a 7 p. m.

760-398-0833

Rite Aid Pharmacy (farmacia), Twentynine Palms

72253 Twentynine Palms Hwy.

Twentynine Palms, CA 92277

De lunes a viernes de 8 a. m. a 9 p. m.;

sábados de 9 a. m. a 5 p. m.

y domingos de 10 a. m. a 6 p. m.

760-367-3262

Rite Aid (farmacia), Yucca Valley

57701 Twentynine Palms Hwy.

Yucca Valley, CA 92284

De lunes a viernes de 8 a. m. a 9 p. m.;

sábados de 9 a. m. a 6 p. m.

y domingos de 10 a. m. a 6 p. m.

760-365-2618

Walgreens (farmacia), Bermuda Dunes⁴

Solo recetas nuevas

42010 Washington St., Bermuda Dunes, CA 92203

De lunes a viernes de 8 a. m. a 9 p. m.;

sábados de 9 a. m. a 9 p. m.

y domingos de 9 a. m. a 9 p. m.

760-772-9122

Walgreens (farmacia), Desert Hot Springs⁴

Solo recetas nuevas

14001 Palm Dr., Desert Hot Springs, CA 92240

De lunes a viernes de 8 a. m. a 9 p. m.;

sábados de 9 a. m. a 6 p. m.

y domingos de 10 a. m. a 6 p. m.

760-288-3210

Médicos de Kaiser Permanente en su área

Los siguientes médicos con orgullo les brindan servicio a los miembros de Kaiser Permanente en los siguientes centros de atención.

Coachella Valley

Indio Medical Offices

46-900 Monroe St., Indio, CA 92201

Cirugía Podiátrica

- Yunhan Zhang, DPM

Medicina Familiar

- Denise Alexander, RNP
- Javier Armijo, MD (español)
- Jose Fernandez, MD (español)
- Raquel Gomez-Mora, MD (español)

Ortopedia

- Gilbert Hyde, MD
- Donna Cooper, PA

Palm Desert Medical Offices

University Park Centre

75-036 Gerald Ford Dr., Palm Desert, CA 92211

Medicina Familiar

- Mira Magsino, MD
- Todd Nguyen, MD
- Bolanle Oyeyipo, MD

Medicina Interna

- Hagit Hecht, MD
- Rick Menor, MD
- Raymundo Morales, MD (español)
- Vyacheslav Oskar Shvartsman, MD

Oftalmología

- Paramdeep Mand, MD
- Mark Richey, MD

Pediatría

- Michael Ludwig Lukschu, MD
(alemán, español)
- Emily Nevin, MD

Palm Springs Medical Offices

1100 N. Palm Canyon Dr., Suite 208
Palm Springs, CA 92262

Medicina Familiar

- Esfandiar Nasr, MD (farsi)
- James Jinho Park, MD
- Laura Rush, DO

Medicina Interna

- Kim Van Guilder, MD

Yucca Valley

Doctor Thomas and Associates, Inc.

55585 Twentynine Palms Hwy.
Yucca Valley, CA 92284

760-228-3366

Medicina Familiar

- Sean Thomas, MD

Pediatría

- Bernard Cohen, MD
- German Musch, MD

Indroj Medical Group

58471 Twentynine Palms Hwy., Suite 201
Yucca Valley, CA 92284

760-228-1114

Medicina Familiar

- Chahat Thakur, MD

Medicina Interna

- Mahajan Sumit, MD

¹Si cree, dentro de lo razonable, que tiene un problema médico de emergencia, llame al 911 o vaya al departamento de emergencias más cercano. Un problema médico de emergencia es un problema médico o psiquiátrico que requiere atención médica inmediata para evitar un peligro grave para su salud. Para obtener una definición completa de un problema médico de emergencia, consulte su *Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage)*.

²Esta es una instalación contratada por el Plan. El Departamento de Emergencias de este centro de atención no es el apropiado para solicitar atención de urgencia. Es posible que Kaiser Permanente no pague los servicios de atención de urgencia que se reciban en el Departamento de Emergencias.

³Una necesidad de atención de urgencia es cuando se requiere atención médica inmediata, por lo general, dentro de un plazo de 24 a 48 horas, pero no se trata de un problema médico de emergencia. Esto puede incluir lesiones leves, dolor de espalda, dolor de oídos, dolor de garganta, tos, síntomas en las vías respiratorias superiores, así como orinar con frecuencia o tener una sensación de ardor al orinar.

⁴Solo se pueden surtir nuevas recetas médicas en esta farmacia durante el horario especificado. Los resurtidos se deben obtener en una farmacia de Kaiser Permanente.

El directorio de proveedores está disponible si se solicita. Para obtener una copia, llame a nuestra Central de Llamadas de Servicio a los Miembros al **1-800-464-4000 (TTY 711)**. Nota: La lista del directorio está sujeta a cambios.

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, 7 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.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, or by mail or phone at: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD). Complaint forms are available at www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

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 7 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.

También puede presentar una queja formal de derechos civiles de forma electrónica ante la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights) en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U. S. Department of Health and Human Services) mediante el portal de quejas formales de la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights), en ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, o por correo postal o por teléfono a: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697(línea TDD). Los formularios de queja formal están disponibles en www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Kaiser Permanente禁止以年齡、種族、族裔、膚色、原國籍、文化背景、血統、宗教、性別、性別認同、性別表達方式、性取向、婚姻狀況、生理或心理殘障、支付來源、遺傳資訊、公民身份、主要語言或移民身份為由而對任何人進行歧視。

計劃成員服務聯絡中心提供語言協助服務；每週七天**24**小時晝夜服務（法定節假日除外）。本機構在全部辦公時間內免費為您提供口譯服務，其中包括手語。我們還可為您、您的親屬和朋友提供任何必要的特別補助，以便您使用本機構的設施與服務。此外，您還可請求以您的語言提供健康保險計劃資料之譯本，並可請求採用大號字體或其他版本格式提供此類資料的譯本，藉以滿足您的需求。若需詳細資訊，請致電**1-800-757-7585**（TTY專線使用者請撥**711**）。

冤情申訴係指您或您的授權代表透過冤情申訴程序所表達的不滿陳訴。申訴冤情包括投訴或上訴。例如，如果您認為自己受到本機構的歧視，則可提出冤情申訴。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）
- 將您的冤情申訴書郵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聯絡中心，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。

您還可以採用電子方式透過民權辦公處（Office for Civil Rights）的投訴入口網站（Civil Rights Complaint Portal）向美國衛生與公共服務部民權辦公處（U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights）提出民權投訴，網址是 ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf；或者按照如下聯絡資訊採用郵寄或電話方式聯絡：U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697（TDD專線）。可從網站上下載投訴書，網址是 www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html。

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: خدمت الترجمة الفورية متوفرة لك مجاناً على مدار الساعة كافة أيام الأسبوع. بإمكانك طلب خدمة الترجمة الفورية أو ترجمة وثائق الغتك أو لصيغ أخرى. ما عليك سوى الاتصال بنا على الرقم **1-800-464-4000** على مدار الساعة كافة 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) یا 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 hnub twg, 7 hnub ib lim tiam twg. Koj thov tau cov kev pab txhais lus, muab cov ntaub ntawv txhais ua koj hom lus, los yog ua lwm hom. Tsuas hu rau **1-800-464-4000**, 24 teev ib hnub twg, 7 hnub ib lim tiam twg (cov hnub 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 ម៉ោង មួយថ្ងៃ 7 ថ្ងៃមួយអាទិត្យ។ អ្នកអាចស្នើសុំសេវាអ្នកបកប្រែ សំភារៈ ដែលបានបកប្រែទៅជាភាសាខ្មែរ ឬជាទម្រង់ផ្សេងទៀត។ គ្រាន់តែ ទូរស័ព្ទមកយើង តាមលេខ **1-800-464-4000** បាន 24 ម៉ោងមួយ ថ្ងៃ 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**.

Navajo: Saad bee áká'a'ayeed náhóló t'áá jiik'é, naadiin doo bibaa' dǫ́í' ahéé'iikeed tsosts'id yiskáají damoo ná'ádleehjí. Atah halne'é áká'adoolwoígíí jókí, t'áadoo le'é t'áá hóhazaadjí hadilyaa'go, éí doodaii' nááná lá ał'aa'adaat'ehígíí bee hádadilyaa'go. Kojí hodiilnih **1-800-464-4000**, naadiin doo bibaa' dǫ́í' ahéé'iikeed tsosts'id yiskáají damoo ná'ádleehjí [Dahodiyin biniiyé e'e'aahgo éí da'deelkaaló. TTY chodeeyoolínígíí 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 ਸਿਰਫ਼ ਸਾਨੂੰ **1-800-464-4000** ਤੇ, ਦਿਨ ਦੇ 24 ਘੰਟੇ, ਹਫ਼ਤੇ ਦੇ 7 ਦਿਨ (ਛੁੱਟੀਆਂ ਵਾਲੇ ਦਿਨ ਬੰਦ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ) ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ। TTY ਦਾ ਉਪਯੋਗ ਕਰਨ ਵਾਲੇ **711** 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ 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 ชั่วโมงทุกวันตลอดชั่วโมงทำการของเราคุณสามารถขอให้ล่ามช่วยตอบคำถามของคุณที่เกี่ยวกับความคุ้มครองการดูแลสุขภาพของเราและคุณยังสามารถขอให้มีการแปลเอกสารเป็นภาษาที่คุณใช้ได้โดยไม่มีค่าธรรมเนียมการเพียงโทรหาเราที่หมายเลข **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**.

Notas

A series of horizontal dotted lines for taking notes.

