



# Kev Tshaj Tawm Txog CalViva Health Cov Txiaj Ntsig Rau Tus Tswv Cuab: **Cov Kev Pab Cuam Tus Kws Saib Xyuas Kev Xeeb Tub**

**MUAB KEV SAIB XYUAS THIAB KEV TXHAWB PAB NTIAG TUG  
RAU KOJ THAUM KOJ NYOB RAU NCUA CEV XEEB TUB**

## Tus Kws Saib Xyuas Kev Xeeb Tub yog dab tsi?

Tus Kws Saib Xyuas Kev Xeeb Tub yog tus neeg ua hauj lwm saib xyuas kev yug me nyuam uas txhawb pab koj thaum cev xeeb tub, thaum yug me nyuam, thiab tom qab yug me nyuam (lub sij hawm tom qab yug me nyuam tas). Tus Kws Saib Xyuas Kev Xeeb Tub yeej nyob npaj nraim los pab koj tim ntsej tim muag los sis hauv online. Qhov kev saib xyuas uas lawv muab yog tuaj yeem muab nyob thaum mus ntsib tus kws kho mob tim ntsej tim muag tom chaw ua hauj lwm, los sis hauv:

- Tsev kho mob
- Chaw yug me nyuam
- Koj lub tsev

Tus Kws Saib Xyuas Kev Xeeb Tub muab qhov kev saib xyuas uas txhawb pab cov neeg yug me nyuam los ntawm ntau haiv neeg thiab ntau hom kab lis kev cai sib txawv. Lawv muab kev txhawb pab kom muaj lub sij hawm zoo dua qub tuaj thaum lub sij hawm cev xeeb tub thiab tom qab yug me nyuam tas. Tus Kws Saib Xyuas Kev Xeeb Tub kuj tseem puav leej tuaj yeem pab txhim kho cov txiaj ntsig kev noj qab haus huv rau cov niam yug thiab lawv cov me nyuam tib si.

## Tus Kws Saib Xyuas Kev Xeeb Tub tuaj yeem pab koj tau li cas

Tus Kws Saib Xyuas Kev Xeeb Tub txhawb pab tag nrho txhua yam kev xav tau ntawm cov neeg uas tab tom cev xeeb tub thiab tom qab yug me nyuam tas. Lawv tuaj yeem pab koj:

- Teev thiab sau ib daim phiaj xwm yug me nyuam.
- Kawm paub txog kev xeeb tub thiab tom qab yug me nyuam tas.
- Tswj koj txoj kev saib xyuas dhau los ntawm lub laj txheej kev saib xyuas kev noj qab haus huv.
- Txuas nrog cov peev txheej hauv zej zog.
- Muab kev txhawb pab thaum lub sij hawm mob plab yuav yug, thaum yug me nyuam thiab tom qab yug me nyuam tas.
- Kho kev pub mis niam rau me nyuam thiab muab kev txhawb pab.



(txuas ntxiv mus)

## ***Yam uas koj tuaj yeem cia siab tau los ntawm koj cov txiaj ntsig Tus Kws Saib Xyuas Kev Xeeb Tub***

- Mus ntsib Tus Kws Saib Xyuas Kev Xeeb Tub ib zaug kom sib paub.
- Tej zaum yuav tuaj yeemmus ntsib txog li yim zaus nce mus thaum lub sij hawm cev xeeb tub thiab tom qab yug me nyuam tas.
- Kev txhawb pab thaum lub sij hawm mob plab yuav yug thiab thaum yug me nyuam. (Tsis tas li xwb, qhov no kuj tseem siv tau rau txoj kev yug me nyuam uas xaus rau qhov tus me nyuam tuag hauv plab tib si thiab. Los sis, rau kev nchuav me nyuam los sis kev kaus me nyuam.)
- Kev mus ntsib tom qab yug me nyuam tas txog li ob, peb teev tom qab xaus cev xeeb tub.

## ***Koj yuav tau txais Tus Kws Saib Xyuas Kev Xeeb Tub li cas***

- Nug koj tus kws kho mob los sis lub chaw kho mob hais txog qhov txiaj ntsig thiab thov daim ntawv teev cov npe kws saib xyuas kev xeeb tub hauv koj cheeb tsam.
- Koj tuaj yeem nrhiav tus kws saib xyuas kev xeeb tub rau koj tus kheej tau uas yog siv qhov *Provider Search (Kev Tshawb Nrhiav Tus Neeg Muab Kev Pab Cuam)* hauv peb tus vev xaib: [calvivahealth.org](http://calvivahealth.org).
- Yog tias koj twb xaiv tau ib tug kws saib xyuas kev xeeb tub lawm, ces thov hu rau CalViva Health txhawm rau ua kom ntseeg tau tias koj tus kws saib xyuas kev xeeb tub yeej muaj ntaub ntawv sau npe nrog peb lawm.
- Yog tias koj xav tau kev pab nrhiav tus kws saib xyuas kev xeeb tub hauv koj cheeb tsam, ces thov hu rau CalViva Health.

**Hu rau CalViva Health Feem Pab Cuam Tswv Cuab tus xov tooj hu dawb ntawm 1-888-893-1569 (TTY: 711). CalViva Health yeej qhib 24 teev hauv ib hnuv, 7 hnuv hauv ib lim tiam.**



CalViva Health ua raws li Lub Lav thiab Tsoom Hwv Teb Chaws cov cai lij choj fab cai pej xeeb uas cuam tshuam thiab tsis muaj kev ntxub ntxaug, ciav cais tib neeg los sis coj rau lawv yam sib txawv vim yog hom neeg, xim tawv nqaij, lub teb chaws yug, hnuv nyoog, kev xiam oob qhab fab lub hlwb, kev xiam oob qhab fab lub cev, poj niam los txiv neej (suav nrog kev xeeb tub, cov yam ntxwv fab poj niam los txiv neej, kev nyiam fab kev sib deev, thiab kev txheeb qhia tias yog poj niam los txiv neej), kev ntseeg dab qhuas, caj ces, kev txheeb qhia tias yog haiv neeg tsawg, kev muaj mob, cov ntaub ntawv caj ces, kev muaj txij nkawm, los sis poj niam los txiv neej.

#### CalViva Health:

- Muab kev pab dawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab kom lawv tuaj yeem sib txuas lus nrog peb tau yam muaj txiaj ntsig zoo, xws li:
  - Cov neeg txhais lus piav tes uas paub tsim nyog
  - Cov ntaub ntawv sau ua lwm hom qauv ntaub ntawv (luam ua tus ntawv loj, kaw suab lus, cov qauv ntaub ntawv es lev thaum niv uas tuaj yeem nkag mus siv tau, lwm hom qauv ntaub ntawv)
- Muab kev pab txhais lus pub dawb rau cov neeg uas nws hom lus hais tas li tsis yog Lus Askiv, xws li:
  - Cov neeg txhais lus uas paub tsim nyog
  - Cov ntaub ntawv uas sau ua lwm hom lus
  - Yog hais tias koj xav tau cov kev pab cuam no, tiv tauj rau CalViva Health ntawm 1-888-893-1569 (TTY: 711), 24 hauv ib hnuv, 7 hnuv hauv ib lub lim tiam, 365 hnuv hauv ib lub xyoo.

Thaum koj thov txog, peb yuav tuaj yeem muab tsab ntawv no rau koj ua ntawv xuas, luam ua tus ntawv loj, kaw suab rau hauv kab xev, los sis cov qauv ntaub ntawv es lev thaum niv. Txhawm rau kom tau txais daim ntawv theej ua ib hom twg ntawm cov qauv ntaub ntawv kev xaiv no, thov hu los sis sau ntawv mus rau: CalViva Health 7625 N. Palm Ave. Suite 109, Fresno, CA 93711, 1-888-893-1569 (TTY/TDD 711) txhawm rau siv California Relay Service.

Yog tias koj ntseeg tias CalViva Health tsis muab cov kev pab cuam no los sis muaj kev ntxub ntxaug mus rau lwm txoj hau kev uas yog saib raws li hom neeg, xim tawv nqaij, lub teb chaws yug, hnuv nyoog, kev xiam oob qhab, los sis poj niam los txiv neej (suav nrog kev xeeb tub, cov yam ntxwv fab poj niam los txiv neej, kev nyiam fab kev sib deev, thiab kev txheeb qhia tias yog poj niam los txiv neej), ces koj tuaj yeem ua ntawv hais kev tsis txaus siab mus rau CalViva Health Feem Pab Cuam Tswv Cuab tau. Koj tuaj yeem sau ntawv hais kev tsis txaus siab tau los ntawm kev hu xov tooj, sau ua ntaub ntawv, tus kheej mus kiag, los sis hauv es lev thaum niv:

- Los ntawm kev hu xov tooj: Tiv tauj rau peb tau 24 teev hauv ib hnuv, 7 hnuv hauv ib lub lim tiam los ntawm kev hu rau 1-888-893-1569. Los sis, yog hais tias koj tsis hnov lus zoo los sis hais tsis tau lus zoo, thov hu rau (TTY/TDD 711) txhawm rau siv California Relay Service
- Kev sau ua ntaub ntawv: Sau daim foos hais kev tsis txaus siab los sis sau ib tsab ntawv thiab muab xa mus rau: CalViva Health Member Appeals and Grievances Department, P.O. Box 10348, Van Nuys, CA 91410-0348. Fev: 1-877-831-6019
- Tus kheej mus kiag: Mus ntsib kiag koj tus kws kho mob lub chaw ua hauj lwm los sis CalViva Health thiab hais tias koj xav ua ntawv hais kev tsis txaus siab.
- Hauv es lev thaum niv: Mus saib CalViva Health tus vev xaib ntawm [www.CalVivaHealth.org](http://www.CalVivaHealth.org).

Tsis tas li xwb, koj kuj tseem tuaj yeem ua daim ntawv hais kev tsis txaus siab fab cai pej xeeb mus rau California Feem Hauj Lwm Saib Xyuas Kev Pab Cuam Kev Saib Xyuas Kho Mob, Lub Chaw Hauj Lwm Saib Xyuas Cov Cai Pej Xeeb tau tib si thiab los ntawm kev hu xov tooj, sau ntawv los sis hauv es lev thaus niv:

- Los ntawm kev hu xov tooj: Hu rau 1-916-440-7370. Yog hais tias koj tsis hnov lus zoo los sis hais tsis tau lus zoo, thov hu rau 711.
- Kev sau ua ntaub ntawv: Sau daim foos hais kev tsis txaus siab los sis sau ib tsab ntawv thiab muab xa mus rau 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. Cov foos sau hais kev tsis txaus siab yog muaj nyob rau ntawm [http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)
- Hauv es lev thaus niv: Xa ib tsab email mus rau [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)

Tsis tas li xwb, koj kuj tseem tuaj yeem ua daim ntawv hais kev tsis txaus siab fab cai pej xeeb mus rau Teb Chaws Meskas Feem Hauj Lwm Saib Xyuas Kev Pab Cuam Kev Saib Xyuas Kho Mob, Lub Chaw Hauj Lwm Saib Xyuas Cov Cai Pej Xeeb, tau hauv es lev thaus niv dhau los ntawm Lub Chaw Hauj Lwm Saib Xyuas Cov Cai Pej Xeeb Lub Qhov Rooj Vev Xaib Rau Kev Hais Kev Tsis Txau Siab, uas muaj nyob ntawm <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, los sis los ntawm kev xa ntawv los sis hu xov tooj ntawm:

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)

Cov foos sau hais kev tsis txaus siab yog muaj nyob ntawm  
<https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

Tsab ntawv ceeb toom no yog muaj nyob rau hauv CalViva Health tus vev xaib:  
<https://www.calvivahealth.org/nondiscrimination-notice/>

**English:** If you, or someone you are helping, need language services, call Toll-Free 1-888-893-1569 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille, accessible PDF and large print, are also available. These services are at no cost to you.

**Arabic:** إذا كنت أنت أو أي شخص تقوم بمساعدته، بحاجة إلى المساعدة في الحصول على الخدمات اللغوية، فاتصل بالرقم المجاني (TTY: 711) 1-888-893-1569. المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات بطريقة برايل، والملفات المنقولة (PDF) التي يمكن الوصول إليها، والطباعة الكبيرة، متوفرة أيضاً. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

**Armenian:** Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, ունեն լեզվական օգնության կարիք, զանգահարեք անվճար 1-888-893-1569 (TTY՝ 711) հեռախոսահամարով: Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ բրեյլով փաստաթղթեր, մատչելի PDF և մեծ տպագրությամբ փաստաթղթեր: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:

**Cambodian:** ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខទូរសព្ទដោយគិតថ្លៃ 1-888-893-1569 (TTY: 711) ។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់មនុស្សពិការ ដូចជា ឯកសារជាអក្សរសម្រាប់មនុស្សពិការ PDF ដែលអាចប្រើសម្រាប់មនុស្សពិការ និងឯកសារត្រីសអក្សរធំៗ ក៏ត្រូវបានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនមានគិតថ្លៃសម្រាប់អ្នកទេ។

**Chinese:** 如果您或者您正在帮助的人需要语言服务，请免费致电 1-888-893-1569 (TTY: 711)。还可提供面向残障人士的帮助和服务，例如盲文、无障碍 PDF 和大字版文档。这些服务免费为您提供。

**Farsi:** اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره رایگان 1-888-893-1569 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با خط بریل، چاپ درشت و PDF دسترس‌پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای برای شما نخواهد داشت.

**Hindi:** यदि आपको, या जिसकी आप मदद कर रहे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो इस टॉल फ्री नंबर पर कॉल करें 1-888-893-1569 (TTY: 711)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेले लिपि में दस्तावेज़, सुलभ PDF और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ्त उपलब्ध हैं।

**Hmong:** Yog hais tias koj, los sis ib tus neeg twg uas koj tab tom pab nws, xav tau cov kev pab cuam txhais lus, hu rau Tus Xov Tooj Hu Dawb 1-888-893-1569 (TTY: 711). Tsis tas li ntawd, peb kuj tseem muaj cov khoom siv pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab tib si, xws li cov ntaub ntawv su uas cov neeg tsis pom kev siv tau, cov ntaub ntawv PDF uas tuaj yeem nkag cuag tau yooj yim thiab cov ntaub ntawv luam tawm uas pom tus niam ntawv loj. Cov kev pab cuam no yog muaj pab yam tsis xam nqi dab tsi rau koj them li.

**Japanese:** ご自身またはご自身がサポートしている方が言語サービスを必要とする場合は、トールフリーダイヤル1-888-893-1569 (TTY: 711) にお問い合わせください。点字、アクセシブルPDF、大活字など、障がいのある方のための補助・サービスもご用意しています。これらのサービスは無料で提供されています。

**Korean:** 귀하 또는 귀하가 도와주고 있는 분이 언어 서비스가 필요하시면 무료 전화 1-888-893-1569 (TTY: 711)번으로 연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및 서비스(예: 점자, 액세스 가능한 PDF 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.



**Laotian:** ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທຫາເບີໂທຟຣີ 1-888-893-1569 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານແບບບຣາຍແລ (braille) ສຳລັບຄົນຕາບອດ, ເອກະສານ PDF ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ເອກະສານພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.

**Mien:** Da'faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx, Oix help Janx-kaeqv waac gong, Heuc Bieqcll-Free 1-888-893-1569 (TTY: 711). Jomc Caux gong Bun Yangh mienh Caux mv fungc, Oix dimc in braille, dongh eix PDF Caux Bunh Fiev, Haih yaac kungx nyei. Deix gong Haih buatc Yietc liuz maiv jaax-zinh Bieqc Meih.

**Punjabi:** ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-888-893-1569 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਪਹੁੰਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਫੰਟ, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ।

**Russian:** Если вам или человеку, которому вы помогаете, необходимы услуги перевода, звоните на бесплатную линию 1-888-893-1569 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы в специальном формате PDF, напечатанные крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Эти услуги предоставляются бесплатно.

**Spanish:** Si usted o la persona a quien ayuda necesita servicios de idiomas, comuníquese al número gratuito 1-888-893-1569 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en braille, en letra grande y en archivos PDF accesibles. Estos servicios no tienen ningún costo para usted.

**Tagalog:** Kung ikaw o ang taong tinutulungan mo ay kailangan ng tulong sa mga serbisyo sa wika, tumawag nang Walang Bayad sa 1-888-893-1569 (TTY: 711). Makakakuha rin ng mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng mga dokumentong nasa braille, naa-access na PDF at malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyong ito.

**Thai:** หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทรแบบไม่เสียค่าธรรมเนียม บริการ 1-888-893-1569 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมีความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้พิการ เช่น เอกสารอักษรเบรลล์, PDF ที่เข้าถึงได้, และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ

**Ukrainian:** Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на безкоштовну лінію 1-888-893-1569 (TTY: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи в спеціальному форматі PDF, надруковані великим шрифтом чи шрифтом Брайля. Ці послуги для вас безкоштовні.

**Vietnamese:** Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ cần dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi Số miễn phí 1-888-893-1569 (TTY: 711). Chúng tôi cũng có sẵn các trợ giúp và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu dạng chữ nổi braille, bản in khổ lớn và PDF có thể tiếp cận được. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.