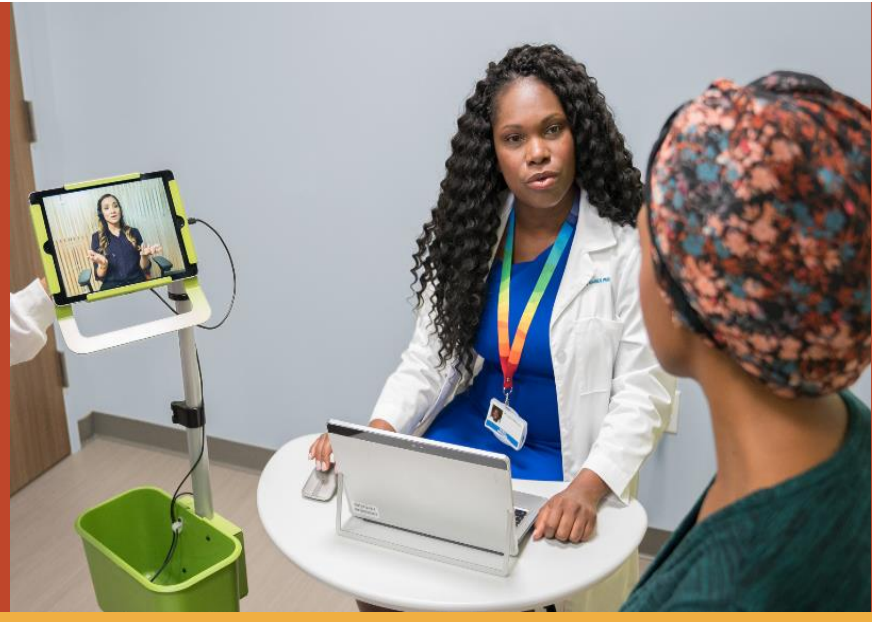


# We Hear You!

If you need auxiliary aids and services, please notify us as soon as possible.

# ¡Lo escuchamos!

Si necesita servicios y dispositivos auxiliares, solicítelos lo antes posible.



**At Kaiser Permanente, we provide auxiliary aids and services to members, patients and their companions with disabilities, free of charge.**

#### They include:

- Sign Language Interpreters
- Video Remote Interpreting (VRI)
- Computer-Aided Real-Time Transcription (CART)
- Assistive Devices, such as Pocketalker and Ubi-Duo
- TRS calls: Text-to-Voice TTY
- Scriptalk®
- Documents in alternative formats

**To request an auxiliary aid or service** at Kaiser Permanente West Los Angeles, please contact our Diversity Coordinator, Mesia Polar. During business hours (9 a.m. to 5 p.m.), she can be reached at:

- **Phone:** (323) 857-2237
- **Location:** 5th floor Medical Group Administration, Suite 503.
- For inquiries after hours and weekends, please contact the House Supervisor at (323) 857-2237.

**If you want to file a grievance with this hospital,** you may do so by writing or by calling Kaiser Foundation Hospital

- **Location:** 6041 Cadillac Avenue, Los Angeles, CA 90034
- **Phone:** (323) 857-2000
- The grievance committee will review each and provide you with a written response within 30 days. The written response will contain the name of a person to contact at the hospital, the steps taken to investigate the grievance, the results of the grievance process, and the date of completion of the grievance process.

**En Kaiser Permanente, brindamos servicios y dispositivos auxiliares sin cargo para nuestros miembros, pacientes y sus acompañantes con discapacidades.**

#### Entre ellos se incluyen:

- Intérpretes de lenguaje de señas
- Servicios de interpretación remota por video (video remote interpretation, VRI)
- Transcripción asistida por computadora en tiempo real (Computer Aided Real-Time Transcription, CART)
- Aparatos de asistencia, como amplificadores auditivos portátiles y Ubi-Duo (visualización de transcripciones en tiempo real)
- Llamadas por TRS (Telecommunications Relay Service, Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones): texto a voz TTY
- Scriptalk® (lector audible de recetas médicas)
- Documentos en otros formatos

**Para solicitar un servicio o dispositivo auxiliar** en Kaiser Permanente West Los Angeles, comuníquese con la coordinadora de diversidad, Mesia Polar. Durante el horario de atención (de 9 a.m. a 5 p.m.), puede encontrarla en:

- **Teléfono:** (323) 857-2237
- **Ubicación:** Administración del grupo médico, 5.º piso, suite 503
- Si tiene preguntas después del horario normal o los fines de semana, llame al supervisor del centro al (323) 857-2237

**Si tiene una queja formal sobre este hospital,** puede comunicarla por escrito o por teléfono al Kaiser Foundation Hospital.

- **Ubicación:** 6041 Cadillac Avenue, Los Angeles, CA 90034
- **Teléfono:** (323) 857-2000
- El Comité de Quejas revisará cada queja y le enviará una respuesta por escrito en un plazo de 30 días. La respuesta por escrito incluirá el nombre de la persona con quien se puede comunicar en el hospital, las medidas llevadas a cabo para investigar la queja, los resultados del proceso de investigación de la queja y la fecha de finalización del proceso.