

尊貴的會員：

我們很榮幸能夠為您和您的親人在您需要的時間和地點提供最優質的健康醫療護理服務。自 18 個月前疫情開始以來，我們一直為此不懈努力。今天我們聯繫您與您分享為何 Kaiser Permanente 目前正面臨創紀錄的護理需求，並概述我們為滿足您的需求所做的努力。我們為您就在醫過程中可能遇到的任何不便表示歉意。

創紀錄的護理需求：原因和影響

由於疫情的影響，許多醫生約診、預防性健康篩查、醫療程序和手術均被推遲。隨著 COVID-19 疫苗的推廣及疫苗帶來的高效保護，人們現在對外出就醫感到更加放心。但也因此導致了我們現在所面臨的現代醫療保健史上前所未見的護理需求激增。

您可能已經注意到：

- 在緊急護理和急診部就診時，等待時間比平時要長。
- 給醫生或醫療保健提供者留言和發電子郵件後，回復較慢。
- 打電話聯繫我們時，等待時間比平時要長。
- 與您的醫生或醫療保健提供者安排約診時間面臨的挑戰。

我們的應對措施

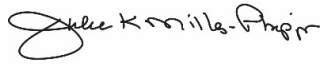
儘管我們預計目前的創紀錄護理需求將是短期的情況，但我們正在積極採取應對措施。我們的醫生和工作人員正在不懈努力，盡可能滿足您的 COVID 和非 COVID 的保健需求：

- 我們已經增加了額外的工作人員和班次來回復電子郵件和電話留言。
- 我們正在增加初級護理和專科護理的預約。
- 我們開發了 kp.org 上的線上就診，以便您獲得日常疾病，如尿路感染、感冒和流感、咳嗽、皮疹或其他疾病所需的護理。線上就診的服務時間為每週 7 天、每天 24 小時，為您提供快速治療、臨床建議和藥物處方（如適用），而無需前往醫生診所。線上就診服務免費對所有成年和未成年的 Kaiser Permanente 會員開放。請瀏覽 kp.org/evisits 以獲取更多信息。
- 我們提供流感疫苗接種和 COVID-19 疫苗接種，以保護您免受這些病毒的侵害，並減少對流感和呼吸道相關護理的需求。請瀏覽 kp.org/flu 或 kp.org/COVIDvaccine 以了解更多信息。

感謝您選擇 Kaiser Permanente。

我們感謝您一直以來的信任和耐心。我們是您的健康良伴，並將繼續專注於關愛您的健康。齊心協力，我們就能應對好 COVID-19 疫情的帶來的迫切需求，創建一個更光明、更健康的未來。

真摯地



Julie Miller-Phipps
President, Kaiser Permanente Southern
California and Hawaii, Health Plan and Hospitals



Ramin Davidoff, MD
Executive Medical Director & Chair,
Southern California Permanente Medical Group,
and Chair and CEO, Hawaii Permanente Medical
Group