

# Downloading Kaiser Permanente Apps App Store/Google Play Password Reset Instructions

## iPhone Users:



**Step One:**  
In the Appstore, find the My Doctor Online App. Select 'Get' button.



**Step Two:**  
Select 'Forgot Password?'.

### Enter iPhone Passcode

The passcode you use to unlock this iPhone can also be used to reset your Apple ID password.



**Step Three:**  
Enter your iPhone Passcode.

### New Apple ID Password



**Step Four:**  
Type in your new password twice.

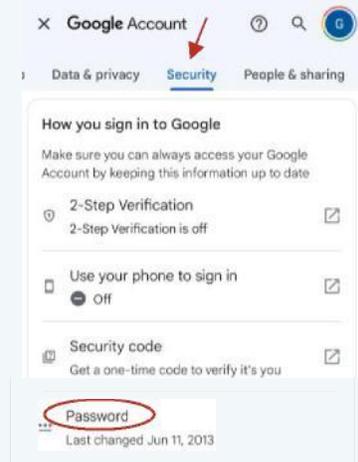
Your Apple ID password is now reset. Repeat Step 1 with your new password.

## Android Users:

**Step One:**  
Go to the settings app. Select **Google** > **Manage your Google Account** > **Manage your Google Account**.



**Step Two:**  
Select **Security** at the top. Scroll down to **Sign in to Google** then select **Password**.



**Step Three:**  
Select **Forgot Password**. You may have to answer security questions.



Your Google Password is now reset. Go to the Google Play Store to download My Doctor Online.

# kp.org/KP App Password Reset Instructions

## Step 1:

Open the **My Doctor Online** or **KP Health Ally** App



## Step 2:

Once in the Home Page, click on the **'Forgot Your Password'** link located under the blue 'Sign In' button.

This is a screenshot of the Kaiser Permanente sign-in page. It features the Kaiser Permanente logo at the top. Below the logo are two input fields: "User ID" and "Password". A blue "Sign In" button is centered below the fields. At the bottom of the form, there is a link that says "Forgot your User ID or password?". A red arrow points to this link.

## Step 3: Reset your password

- Type in **Last Name** and **User ID**
- Select **'Forgot User ID'** if do not know User ID
- Select **'Continue'**

This is a screenshot of a form titled "Forgot User ID". It has two input fields: "LAST NAME" and "USER ID". A link "Forgot your user ID?" is next to the "USER ID" field. A blue "Continue" button is at the bottom.

## Step 4: Reset your User ID

- Enter **Last Name** and **Birthdate**
- Select **Region** (California - Northern)
- Type in Medical Record Number
- Select **'Deliver User ID'**

This is a screenshot of a form titled "Retrieve User ID". It has four input fields: "Last Name", "Date of Birth", "Select a Region", and "Health/Medical Record Number". A note below the last field says "Located on Your Member ID Card". A grey button labeled "Retrieve User ID" is at the bottom.

## Step 5: Get your code

- Click **"Send email"**
- Go to email to get six-digit code
- Enter six-digit code on KP app
- Create **NEW** password

If you wish to reset your User ID or password through customer support, select **'Call for Assistance'** or call **1-800-556-7677**.

This is a screenshot of a "Sign In Help" menu. It has a "Back" arrow and a "Sign In Help" title. Below the title is a paragraph of text explaining the sign-in process. There are three menu items: "Forgot User ID", "Forgot Password", and "Call for Assistance". The "Call for Assistance" item is circled in red. At the bottom, there is a phone icon and the number "Call 1 (800) 556-7677".

# Cómo descargar aplicaciones de Kaiser Permanente

## Instrucciones para restablecer la contraseña en App Store o Google Play

### Usuarios de iPhone:

#### Primer paso

Busque la aplicación My Doctor Online en App Store en su iPhone. Seleccione el botón **"Get"** (Obtener).



#### Segundo paso

Seleccione **"Forgot Password?"** (¿Olvidó su contraseña?).



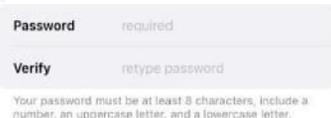
#### Enter iPhone Passcode



#### Tercer paso

Ingrese la contraseña de su iPhone.

#### New Apple ID Password



#### Cuarto paso

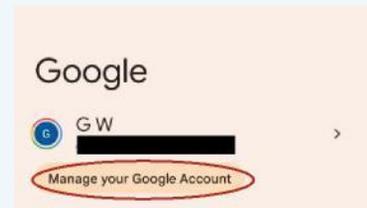
Ingrese su nueva contraseña dos veces.

Se restableció su contraseña de identificación de Apple. Repita el **Paso 1** con su nueva contraseña.

### Usuarios de Android:

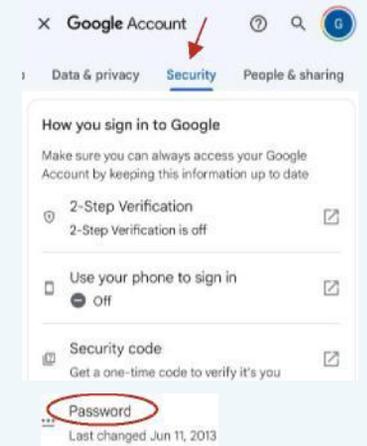
#### Primer paso

Busque la aplicación de ajustes en su teléfono. Seleccione **Google > Manage your Google Account** (Administrar su cuenta de Google).



#### Segundo paso

Seleccione **Security** (Seguridad) en la parte superior. Desplácese hacia abajo hasta **Sign into your Google account** (Iniciar sesión en su cuenta de Google) luego seleccione **Password** (Contraseña).



#### Tercer paso

Seleccione **Forgot Password** (Olvidó su contraseña). Es posible que deba responder preguntas de seguridad.



Se restableció su contraseña de Google. Vaya a Google Play Store para descargar My Doctor Online.

# kp.org/Instrucciones para restablecer la contraseña en la aplicación de KP

## Paso 1

Abra la aplicación **My Doctor Online** o **KP Health Ally**.

## Paso 2

En la página principal, haga clic en el enlace **"Forgot Password"** (Olvidó su contraseña) que se encuentra debajo del botón de color azul 'Sign In' (Iniciar sesión).

## Paso 3 Restablezca su contraseña.

- Ingrese **Last Name** (Apellido) y también **User ID** (Identificación de Usuario).
- Seleccione **"Forgot User ID"** (Olvidó su identificación de usuario) si no conoce la identificación.
- Seleccione **"Continue"** (Continuar).

## Paso 4 Restablezca su identificación de usuario.

- Ingrese **Last Name** (Apellido) y también **Birthdate** (Fecha de nacimiento).
- Seleccione **Region** (Región; California - Northern).
- Escriba el número de historia clínica.
- Seleccione **"Deliver User ID"** (Generar identificación de usuario).

## Paso 5 Obtenga su código.

- Haga clic en **"Send email"** (Enviar correo electrónico).
- Vaya a la cuenta de correo electrónico para obtener un código de seis dígitos.
- Ingrese el código de seis dígitos en la aplicación de KP.
- Cree una nueva contraseña.

Si quiere restablecer su identificación de usuario o su contraseña con ayuda de Atención al Cliente, seleccione **"Call for Assistance"** (Pedir ayuda) o llame al **1-800-556-7677**.

MDO



KP Health Ally



KAISER PERMANENTE®

User ID

Password

Sign In

[Forgot your User ID or password?](#)

LAST NAME

USER ID [Forgot your user ID?](#)

Continue

Last Name

Date of Birth

Select a Region

Health/Medical Record Number

Located on Your Member ID Card

Retrieve User ID

Back Sign In Help

We ask you to sign in with your kp.org user ID and password to protect the privacy of your health information when using our services. If you don't have an active plan with Kaiser Permanente, some features won't be available to you.

[Forgot User ID](#)

[Forgot Password](#)

[Call for Assistance](#)

Call 1 (800) 556-7677