

Atención para Viajeros

En cualquier lugar

Los miembros de nuestro plan de salud de Medicare tienen cobertura cuando viajan dentro de los Estados Unidos o a cualquier parte del mundo¹



KAISER PERMANENTE®

Cómo obtener atención cuando viaja

Usted cuenta con cobertura de atención de urgencia y de emergencia en todas las áreas en las que operamos, incluso si la recibe de proveedores que no son de Kaiser Permanente, y en centros MinuteClinic® en todo el país. Además, es posible que ciertos servicios de rutina también estén disponibles.

Este folleto le ayudará a saber cómo obtener atención en cualquiera de nuestras áreas de servicio, que incluyen todo o parte de:

- California
- Colorado
- Georgia
- Hawaii
- Maryland
- Oregon
- Virginia
- Washington
- Washington, D.C.

Puede encontrar los centros de Kaiser Permanente en kp.org/kpfacilities (haga clic en "Español").

Cuando viaja al extranjero o dentro de los Estados Unidos, pero fuera de las áreas de Kaiser Permanente, usted cuenta con cobertura de atención de urgencia y de emergencia.¹ Por lo general, los servicios de rutina no están cubiertos, así que asegúrese de obtenerlos antes de su viaje.

Contenido

Atención donde la necesite

- ¿Cómo obtengo atención en otras áreas de Kaiser Permanente?3
- ¿Qué costos debo esperar?4
- ¿Cómo presento un reclamo?5

Atención cuando viaja

- ¿Cuáles son los tipos de atención?6
- ¿Qué pasa si necesito atención de emergencia?8
- ¿Qué pasa si necesito atención de urgencia? 9
- ¿Qué servicios están disponibles? 10
- ¿Qué servicios podrían estar disponibles con la aprobación por adelantado? 11
- ¿Qué servicios no están disponibles?12

Para obtener más información

- Recursos adicionales 13
- Antes de irse13
- Áreas de servicio de Kaiser Permanente19



Atención donde la necesite

¿Cómo obtengo atención en otras áreas de Kaiser Permanente?²

Llame a la Línea de Atención para Viajeros³ al **951-268-3900** e infórmeles que planea visitar otra área de servicio de Kaiser Permanente.

Recibirá un número de historia clínica (medical record number, MRN) o un número de registro de salud (health record number, HRN) en caso de que necesite hacer una cita u obtener atención de emergencia o de urgencia.

Usted usará este MRN o HRN solo en el área que visite. Usted usará ese mismo MRN o HRN siempre que visite el área. No es necesario que obtenga un MRN o HRN nuevo si visita el área de nuevo. Cuando regrese a casa, usará el MRN o HRN de su región base para obtener atención.

Ciertos tipos de atención requieren la aprobación de Kaiser Permanente. Llame a la Línea de Atención para Viajeros al **951-268-3900** para obtener más información.

¿Qué costos debo esperar?

Para la mayoría de los servicios cubiertos en otra área de servicio de Kaiser Permanente, usted pagará lo que normalmente pagaría en su región base; por ejemplo, un copago, coseguro o deducible. Si lo que paga no cubre todo lo que debe por la atención que obtuvo, recibirá una factura por la diferencia más adelante. Es posible que tenga que pagar por completo algunos servicios y artículos, y presentar un reclamo en el área de servicio de su región base para recibir un reembolso.

Para obtener información más específica sobre su cobertura, consulte los detalles de su plan o comuníquese con Servicio a los Miembros en el área de servicio de su región base.⁴ Encontrará el número de teléfono al reverso de su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente.

Si recibe atención de emergencia o de urgencia fuera de un área de Kaiser Permanente, tendrá que pagar la factura usted mismo y luego presentar un reclamo para obtener el reembolso. En muchos países, los proveedores requieren el pago antes de brindar atención. Los costos pueden ser elevados, así que se recomienda obtener un seguro de viaje adicional para este fin.

¿Cómo presento un reclamo?

Si pagó por recibir atención de emergencia o de urgencia cuando estaba de viaje, deberá presentar un reclamo para obtener el reembolso. Visite **kp.org/viajero** para descargar un formulario de reclamo.

Se requiere lo siguiente para todas las solicitudes de reembolso, incluidos los reclamos internacionales:

- Facturas detalladas (deberán incluir la fecha del servicio, los servicios recibidos y el costo de cada uno de los elementos)
- Historias clínicas (copias de los informes médicos originales, las notas de admisión, los registros de la sala de emergencias o los informes de las consultas)
- Comprobante de pago (recibos o estados de cuenta bancarios o de tarjetas de crédito)
- Comprobante de viaje (copia del itinerario o los boletos de avión)

Para obtener ayuda para presentar un reclamo, llame a la Línea de Atención para Viajeros al **951-268-3900**.

Para obtener más información visite **kp.org/viajero** y seleccione "Después de su viaje".



Atención cuando viaja

¿Cuáles son los tipos de atención?

Cualquier cosa puede pasar cuando está de viaje y las diferentes necesidades de salud requieren diferentes tipos de atención: de emergencia, de urgencia o cuidados de rutina.

¿Qué es una necesidad que requiere atención de emergencia?

La atención de emergencia es la que se proporciona ante una condición médica o psiquiátrica, incluido el dolor intenso, que requiere atención inmediata para evitar poner en riesgo grave su salud.⁵

Por ejemplo:

- Dolor o presión en el pecho
- Dolor de estómago grave que aparece de repente
- Dificultad grave para respirar
- Disminución o pérdida del conocimiento

En caso de emergencia

Si tiene una emergencia médica, llame al **911** (si está en los Estados Unidos) o vaya al hospital más cercano.

¿Qué es una necesidad de atención de urgencia?

Una necesidad de atención de urgencia es cuando se requiere atención médica inmediata, por lo general, en un plazo de 24 a 48 horas, pero no se trata de una condición médica de emergencia.

Por ejemplo:

- Lesiones o cortaduras leves
- Dolores de espalda
- Dolores de oído
- Síntomas en las vías respiratorias superiores
- Dolores de garganta
- Tos frecuente o aguda
- Sensación de ardor al orinar o tener que orinar frecuentemente

¿Qué es una necesidad que requiere cuidados de rutina?

Los cuidados de rutina son para una necesidad prevista.

Por ejemplo:

- Exámenes físicos
- Vacunas (inyecciones)
- Consultas de seguimiento

Por lo general, los cuidados de rutina no están cubiertos fuera de algunas áreas de Kaiser Permanente, así que asegúrese de obtenerlos antes de su viaje.

Si no está seguro de qué tipo de atención necesita, use su inicio de sesión y contraseña seguros de kp.org/espanol para enviar un mensaje no urgente a su médico de atención primaria.⁶

¿Qué pasa si necesito atención de emergencia?

Usted cuenta con cobertura de atención de emergencia en cualquier parte del mundo.¹

¿Qué debo hacer si necesito atención de emergencia y no estoy en un área de servicio de Kaiser Permanente?

- Obtenga atención de inmediato. No necesita llamar a Kaiser Permanente primero.
- Usted cuenta con cobertura de atención de emergencia en cualquier parte del mundo. Si necesita atención de emergencia o de urgencia fuera del área, puede obtenerla de cualquier proveedor.¹
- Si está en los Estados Unidos, llame al **911** o vaya al hospital más cercano.
- Fuera de los Estados Unidos,¹ vaya al hospital o lugar más cercano donde pueda obtener atención médica.
- Una vez que esté estable, llame a Kaiser Permanente al **1-800-225-8883**. Infórmenos que obtuvo atención de emergencia o que lo hospitalizaron.
- Si no puede llamar, pida al médico o a alguien más en el hospital que llame por usted.
- Hablaremos con el médico que lo esté tratando para asegurarnos de que obtenga la atención adecuada y decidir qué hacer después.
- Tenemos intérpretes, así que podemos hablar con su médico incluso si no habla inglés.

¿Qué pasa si necesito atención de seguimiento después de una emergencia fuera del área de Kaiser Permanente?

- Llámenos al **1-800-225-8883** tan pronto como pueda. Es mejor que nos llame antes de que obtenga atención. Si estamos de acuerdo en que necesita atención, es posible que aprobemos la atención que recomiende el médico que lo esté tratando o podríamos elegir un médico diferente para asegurarnos de que reciba el cuidado ideal.
- Consulte su *Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage, EOC)* para obtener información sobre su cobertura de los cuidados posestabilización.

¿Qué pasa si necesito atención de urgencia?

Si necesita atención de urgencia fuera del área, vaya a la MinuteClinic o al centro de atención de urgencia más cercanos.

Para recibir atención en una MinuteClinic, se le cobrará un copago o coseguro estándar. Lleve su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente. Se atiende sin cita previa; no es necesario programar una cita.

Para recibir atención en un centro de atención de urgencia o en otra clínica minorista, usted pagará los servicios por adelantado y tendrá que presentar un reclamo para obtener el reembolso.

Si está en el área de Kaiser Permanente, visite uno de nuestros centros de atención de urgencia. Para encontrar los centros, visite **kp.org/locations** (haga clic en "Español") o llame a la Línea de Atención para Viajeros al **951-268-3900**.

¿Qué servicios están disponibles cuando estoy en otra área de servicio de Kaiser Permanente?2

Puede obtener la mayoría de los mismos servicios que obtendría en su región base cuando visita otra área de servicio de Kaiser Permanente, si los servicios los proporciona o son por referencia de un médico de Kaiser Permanente en el área que visita.

Servicios para pacientes hospitalizados

Las hospitalizaciones, incluidos la cirugía y otros servicios que reciba mientras esté hospitalizado

Servicios para pacientes ambulatorios

- Visitas al consultorio, incluidos los exámenes de la vista
- Cirugías ambulatorias (con algunas excepciones)
- Pruebas e inyecciones para alergias
- Fisioterapia, y terapia ocupacional y del habla
- Quimioterapia
- Atención para diálisis

Servicios de radiografías y laboratorio

Dentro o fuera del hospital

Medicamentos recetados

Si el medicamento está cubierto en su región base

Servicios de salud mental y farmacodependencia

La misma cobertura que en su región base

Servicios en centros de enfermería especializada

Servicios de atención médica a domicilio

Servicios de atención médica a domicilio de medio tiempo u ocasionales dentro del área de Kaiser Permanente

Estos servicios y artículos deben ser médicamente necesarios y cumplir los requisitos descritos en su *EOC*.

¿Qué servicios pueden estar disponibles con la aprobación por adelantado?

Los siguientes servicios están disponibles para usted. Pero deberá obtener una aprobación por adelantado en su región base.

- Cirugía de afirmación de género y servicios relacionados cubiertos por Medicare (además de los servicios que se proporcionan en todas las regiones)
- Servicios relacionados con la cirugía bariátrica y su tratamiento
- Trasplantes de órganos, sangre y médula ósea, y servicios relacionados
- Equipo médico duradero
- Diálisis crónica

¿Qué servicios no están disponibles?

Los siguientes servicios y artículos no están cubiertos en otras áreas de Kaiser Permanente, incluso si están cubiertos en la *EOC* de su plan:

- Servicios dentales
- Medicina alternativa y atención complementaria
- Dispositivos ortésicos, protésicos y audífonos

Para obtener información más específica sobre los servicios que no están disponibles, llame a la Línea de Atención para Viajeros al **951-268-3900**. Los servicios, el equipo y los suministros que no están cubiertos por su plan se detallan en su *EOC*.

Este folleto no incluye una lista completa de las exclusiones o los servicios disponibles. Los servicios pueden variar de acuerdo con el área de servicio o plan. Para obtener información específica sobre los servicios, llame a la Línea de Atención para Viajeros al **951-268-3900**.



Para obtener más información

Recursos adicionales

Para obtener más información sobre cómo obtener atención en otra área de Kaiser Permanente:

- Consulte su *EOC*.
- Comuníquese con Servicio a los Miembros de su región base.

Para solicitar asistencia durante el viaje las 24 horas del día, los 7 días de la semana, en cualquier lugar, llame a la Línea de Atención para Viajeros³ al **951-268-3900** o visite **kp.org/viajero**. Los miembros de Washington fuera del área de Vancouver/Longview deben visitar **kp.org/wa/travel** (en inglés).

Antes de irse...

Su lista de verificación para la planificación del viaje

Planifique hoy un viaje saludable.

Qué hacer

- Regístrese en **kp.org/espanol** para consultar la información sobre su salud y enviar en cualquier momento un correo electrónico a su médico de Kaiser Permanente.⁶
- Obtenga nuestra aplicación de Kaiser Permanente para mantenerse conectado en cualquier lugar.

- Consulte a su médico si debe controlar alguna condición durante su viaje.
- Resurta sus medicamentos recetados elegibles para tener suficientes mientras esté fuera.
- Imprima un resumen de su historia clínica en línea en caso de que no tenga acceso a Internet.⁶
- Asegúrese de que sus vacunas estén al día, incluida la vacuna anual contra la gripe.

Recuerde hacer lo siguiente:

- Lleve su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente. Tiene números de teléfono importantes al reverso.
- Lleve este folleto con usted en el viaje.
- Si viaja en avión, lleve sus medicamentos recetados en su equipaje de mano.
- Guarde el número de emergencia **1-800-225-8883** junto con sus documentos importantes.
- Llame a la Línea de Atención para Viajeros³ (las 24 horas del día, los 7 días de la semana) al **951-268-3900** (TTY **711**) o visite **kp.org/viajero**. (Los miembros de Washington fuera de Vancouver/Longview deben visitar **kp.org/wa/travel** [en inglés]).

Notas para el viaje

Anote cualquier número de historia clínica o registro de salud para obtener atención en otras áreas de Kaiser Permanente.

Viaje 1

Área de Kaiser Permanente que visita

Número de historia clínica o registro de salud

Notas

Viaje 2

Área de Kaiser Permanente que visita

Número de historia clínica o registro de salud

Notas

Viaje 3

Área de Kaiser Permanente que visita

Número de historia clínica o registro de salud

Notas

Viaje 4

Área de Kaiser Permanente que visita

Número de historia clínica o registro de salud

Notas

Kaiser Permanente puede cambiar los términos, las condiciones y las áreas de servicio elegibles de los servicios para los miembros visitantes en cualquier momento.

Los servicios cubiertos por su plan de salud son proporcionados o coordinados por Kaiser Foundation Health Plan.

1. Los miembros de Medicare deben consultar su *Evidencia de Cobertura (EOC)* para obtener más detalles y saber si tienen cobertura de emergencia fuera de los Estados Unidos. La mayoría de nuestros planes cubren la atención de emergencia y de urgencia fuera de los Estados Unidos.

2. Cuando obtiene atención en otras áreas de Kaiser Permanente, los reclamos y procesos de queja de su región base seguirán aplicándose. Los miembros pueden presentar una queja con o sin una carta de denegación. Consulte su *EOC* para obtener más detalles.

3. Puede marcar a este número dentro o fuera de los Estados Unidos. Antes del número de teléfono, marque "001" para teléfonos fijos y "+1" para teléfonos celulares si está fuera del país. Es posible que se apliquen cargos de larga distancia y no podemos aceptar llamadas por cobrar. La línea telefónica está cerrada durante los principales días festivos (Año Nuevo, Pascua, el Día de los Caídos, el Cuatro de Julio, el Día del Trabajo, el Día de Acción de Gracias y Navidad). Cierra temprano el día anterior a un día festivo a las 10 p. m., hora del Pacífico (Pacific Time, PT), y vuelve a abrir el día después del día festivo a las 4 a. m., PT.

4. El reembolso está sujeto a los términos y las limitaciones del documento de cobertura de su plan de salud, como su *EOC*.

5. Si usted cree, dentro de lo razonable, que tiene una condición médica de emergencia, llame al **911** (si está en los Estados Unidos) o vaya al departamento de emergencia más cercano. Una condición médica de emergencia es una condición médica o psiquiátrica que requiere atención médica inmediata para evitar poner en riesgo grave su salud. Consulte la definición completa del término condición médica de emergencia en su *EOC* u otros documentos de cobertura.

6. Estos servicios están disponibles cuando se registra en kp.org/espanol y necesita recibir atención de los médicos de Kaiser Permanente.

Áreas de servicio de Kaiser Permanente

California

Kaiser Foundation Health Plan, Inc.

393 E. Walnut St.
Pasadena, CA 91188

1-800-443-0815 (TTY 711) los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.

Nota: Si intenta obtener atención de un proveedor contratado que no es de Kaiser Permanente en el Valle de Coachella (Palm Desert, Palm Springs, Desert Hot Springs o Indio), es posible que tenga que comunicarse con su médico personal en el área de servicio de su región base para obtener la aprobación y una referencia.

Colorado

Kaiser Foundation Health Plan of Colorado

10350 E. Dakota Ave.
Denver, CO 80247

1-800-476-2167 (TTY 711) los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.

Nota: Los proveedores de la red en el Norte de Colorado están disponibles solo para los miembros del Norte de Colorado. Los proveedores de la red en el Sur de Colorado están disponibles solo para los miembros del Sur de Colorado.

Distrito de Columbia

Kaiser Foundation Health Plan of the Mid-Atlantic States, Inc.

2101 E. Jefferson St.
Rockville, MD 20852

1-888-777-5536 (TTY 711) los 7 días
de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.

Georgia

Zona metropolitana de Atlanta **Kaiser Foundation Health Plan of Georgia, Inc.**

Nine Piedmont Center
3495 Piedmont Road NE
Atlanta, GA 30305

1-800-232-4404 (TTY 711) los 7 días
de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.

Hawaii

Las islas de Oahu y Maui, y la mayor parte de Hawaii (la Isla Grande) **Kaiser Foundation Health Plan, Inc.**

711 Kapiolani Blvd., Tower Suite 400
Honolulu, HI 96813

1-800-805-2739 (TTY 711) los 7 días
de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.

Maryland

Baltimore y área suburbana de D.C.

Kaiser Foundation Health Plan of the Mid-Atlantic States, Inc.

2101 E. Jefferson St.
Rockville, MD 20852

1-888-777-5536 (TTY 711) los 7 días
de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.

Oregon

Kaiser Foundation Health Plan of the Northwest

500 NE Multnomah St., Suite 100
Portland, OR 97232

1-877-221-8221 (TTY 711) los 7 días
de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.

Virginia

Kaiser Foundation Health Plan of the Mid-Atlantic States, Inc.

2101 E. Jefferson St.
Rockville, MD 20852

1-888-777-5536 (TTY 711) los 7 días
de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.

Washington

Área del suroeste

Kaiser Foundation Health Plan of the Northwest

500 NE Multnomah St., Suite 100
Portland, OR 97232

1-877-221-8221 (TTY 711) los 7 días
de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.

Fuera del área de Vancouver/Longview

Kaiser Foundation Health Plan of Washington

1300 SW 27th St.
Renton, WA 98057

1-888-901-4600 (TTY 711) los 7 días
de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.

Los números de teléfono que empiezan con **1-800, 1-866, 1-877** o **1-888** son gratuitos. Los números TTY son para personas sordas o con deficiencias auditivas.







