

SERVICIOS PARA
MIEMBROS VISITANTES

Cómo obtener atención cuando viaja

Para viajes en otras áreas de servicio
de Kaiser Permanente

Cómo obtener atención en las áreas de servicio de Kaiser Permanente

Este folleto le ayudará a obtener una amplia variedad de servicios de atención en las áreas de servicio de Kaiser Permanente, que incluyen todo o parte de:

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

Puede obtener atención en estas áreas y encontrar los centros de Kaiser Permanente en kp.org/kpfacilities (en inglés). También tiene cobertura para recibir atención urgente y de emergencia de cualquier proveedor que no sea de la red de Kaiser Permanente.

Fuera de las áreas de servicio de Kaiser Permanente

Usted cuenta con cobertura para recibir atención urgente y de emergencia en cualquier parte del mundo.* Los servicios de rutina no están cubiertos, por lo tanto, asegúrese de obtenerlos antes de su viaje. Los servicios de rutina incluyen exámenes físicos, revisiones médicas para el bienestar infantil y vacunas (inyecciones).

Puede obtener atención de rutina hasta por 90 días a través de Group Health Cooperative (GHC), un grupo sin fines de lucro que ofrece atención a miembros de Kaiser Permanente. Después de 90 días, solo estará cubierto por los servicios de atención de emergencia y de urgencia.

Group Health Cooperative se ubica en:

- El este y noroeste de Washington
- Norte de Idaho

*Consulte su *Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage)*, *Certificado de Seguro (Certificate of Insurance)* o *Descripción del Resumen del Plan (Summary Plan Description)* para obtener más detalles.

Contenido

Atención mientras viaja2

¿Qué tipo de atención puedo obtener en otras áreas de servicio de Kaiser Permanente?

Tipos de atención

¿Qué es una necesidad que requiere atención de emergencia?

¿Qué es una necesidad que requiere atención de urgencia?

¿Qué es una necesidad que requiere cuidados de rutina?

En caso de emergencia

¿Qué servicios pueden estar disponibles?

¿Qué servicios no están disponibles?

Atención donde la necesite6

¿Cómo puedo obtener atención en otras áreas de servicio de Kaiser Permanente?

¿Necesito antes una aprobación?

¿Qué pasa si me mudo?

¿Qué costos debo esperar?

Para obtener más información8



¿Tiene uno de estos planes?

De ser así, este folleto no le será de utilidad, o es posible que los servicios disponibles sean diferentes de los que se describen aquí. Consulte los detalles a continuación. Si no está seguro de si tiene uno de estos planes, consulte su *Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage)*, *Certificado de Seguro (Certificate of Insurance)* o *Descripción del Resumen del Plan (Summary Plan Description)*, o llame a Servicio a los Miembros (Member Services) en el área de su domicilio.

- **Planes con deducible que califican para una HSA (health savings account, cuenta de ahorro de salud).** Si usted es miembro de una de nuestras áreas del Norte de California o del Sur de California, solo puede recibir los servicios que figuran en este folleto si visita un centro de Kaiser Permanente en la otra región de California. No podrá recibirlos en ningún otro estado.
- **Planes Medicare* y Medicaid†.** Los servicios de este folleto no le corresponden. Llame a Servicio a los Miembros en el área de su domicilio para obtener más información.
- **Planes de una PPO (preferred provider organization, organización de proveedores preferidos) y planes fuera del área.** Estos planes ofrecen acceso a la atención en todo el país. Consulte nuestro *Certificado de Seguro (Certificate of Insurance)* para obtener más información.

Los miembros de los planes de la PPO de KPIC (Kaiser Permanente Insurance Company) pueden recibir atención por parte de proveedores de un PHCS (Private Health Care System, sistema de atención médica privada) o de cualquier proveedor autorizado en los Estados Unidos.

Los miembros de planes de indemnización pueden recibir atención por parte de cualquier proveedor autorizado, independientemente de en dónde vivan o a dónde viajen.

*Los miembros de Medicare deben consultar el folleto On the Go.

†También conocido como Medi-Cal en California y QUEST Integration en Hawaii.

Si usted tiene uno de los siguientes 2 planes, su cobertura será la misma en el área de servicio de Kaiser Permanente que en el área de servicio de su domicilio:

- Planes de proveedores exclusivos autofinanciados de una EPO (exclusive provider organization, organización de proveedores exclusivos)
- Planes de Punto de Servicio (POS)

Los miembros de POS pueden recibir servicios en otra área de servicio de Kaiser Permanente y también tener acceso a proveedores en todo el país. Consulte los detalles en su *Certificado de Seguro (Certificate of Insurance)*.

Para obtener más detalles sobre el plan

Encontrará información más detallada y actualizada sobre la atención en el siguiente documento que se aplica a su cobertura de salud:

- *EOC (Evidence of Coverage, Evidencia de Cobertura)*, si tiene cobertura directa a través de Kaiser Foundation Health Plan
- *COI (Certificate of Insurance, Certificado de Seguro)*, si tiene cobertura directa a través de Kaiser Permanente Insurance Company
- *SPD (Summary Plan Description, Resumen de la Descripción del Plan)*, si tiene cobertura con un plan autofinanciado a través de su empleador

Comuníquese con el Servicio a los Miembros del área de su domicilio para solicitar una copia de su *EOC* o *COI*. Para solicitar una copia de su *SPD*, comuníquese con su empleador.



Atención mientras viaja

¿Qué tipo de atención puedo obtener en otras áreas de servicio de Kaiser Permanente?

Como miembro, puede obtener la mayoría de los servicios que también recibiría en el área de su domicilio al visitar otra área de servicio de Kaiser Permanente.

Puede obtener estos servicios siempre y cuando sean provistos o recomendados por un médico de Kaiser Permanente en el área que está visitando.

Si usted se encuentra en un área de servicio de Group Health Cooperative (GHC), será necesario que reciba los servicios por parte de un médico de GHC. Para encontrar los centros específicos de GHC, visite ghc.org/about_gh (en inglés).

Tipos de atención

Todo puede suceder cuando viaja, y las diferentes necesidades de salud requieren diferentes tipos de atención. Observe los siguientes ejemplos.

¿Qué es una necesidad que requiere atención de emergencia?

Una dolencia médica o psiquiátrica, como el dolor intenso, que requiere atención médica inmediata para evitar poner en riesgo grave su salud.*

*Si cree razonablemente que tiene un problema médico de emergencia, es decir, un problema médico o psiquiátrico que requiere atención médica inmediata para evitar poner en grave riesgo su salud, llame al **911** o acuda al Departamento de Emergencias (Emergency Department) más cercano. Para obtener una definición completa de un problema médico de emergencia, consulte su *Evidencia de Cobertura (EOC)*, *Certificado de Seguro (Certificate of Insurance)* o *Resumen de la Descripción del Plan (Summary Plan Description)* para obtener más detalles.

Por ejemplo:

- dolor o presión en el pecho que puede extenderse hacia el brazo, el cuello, la espalda, el hombro, la quijada o la muñeca
- dolor de estómago grave que se presenta súbitamente
- mucha falta de aire

¿Qué es una necesidad que requiere atención de urgencia?

Una enfermedad o lesión que requiere atención médica inmediata pero que no es un problema médico de emergencia.

Por ejemplo:

- las lesiones y heridas leves, las cortaduras que requieran sutura, los problemas leves de respiración, el dolor de estómago leve, la gripe o síntomas similares

¿Qué es una necesidad que requiere cuidados de rutina?

Una necesidad prevista. Por ejemplo:

- los exámenes físicos
- los chequeos médicos de bienestar infantil
- las vacunas (inyecciones)

Si no está seguro del tipo de cuidado que necesita, puede llamar a nuestros enfermeros consejeros las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Simplemente llame a la línea de citas y consejos del centro atención más cercano a su hogar o de su región para pedir ayuda.



En caso de emergencia

Si tiene una emergencia médica, llame al **911** o vaya al hospital más cercano.

¿Qué servicios pueden estar disponibles?*

Servicios para pacientes hospitalizados

La hospitalización, incluida la cirugía para pacientes hospitalizados y otros servicios que reciba mientras esté hospitalizado.

Servicios para pacientes externos

- las visitas al consultorio
- las cirugías ambulatorias (con algunas excepciones)
- las pruebas e inyecciones para alergias
- la terapia física, ocupacional y del habla[†]
- la atención prenatal y posparto
- la atención para diálisis
- la quimioterapia

Servicios de radiografías y laboratorio

Dentro o fuera del hospital.

Medicamentos recetados

Si el medicamento está cubierto en el área de su domicilio.

Servicios de salud mental y farmacodependencia

La misma cobertura que en el área de su domicilio.

Servicios de centro de enfermería especializada

Servicios de atención de la salud a domicilio[‡]

Servicios de atención de la salud a domicilio de medio tiempo o intermitentes dentro del área de Kaiser Permanente o el área de servicio de GHC.

Servicios de cuidados paliativos

Servicios de cuidados paliativos en el hogar dentro del área de servicio de Kaiser Permanente o de GHC.

*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. Para obtener información más específica sobre los servicios para miembros visitantes, llame a la Línea de atención lejos de casa para viajeros al **951-268-3900**.

[†]Para los miembros de Maryland, la cobertura para terapia física, ocupacional y del habla es diferente. Llame a Servicio a los Miembros para obtener más información.

[‡]Se aplican algunas limitaciones para la atención de salud a domicilio.

¿Qué servicios no están disponibles?

Estos servicios, equipos y suministros no están disponibles en otras áreas de servicio de Kaiser Permanente:

- los servicios que no están cubiertos en su plan como se describe en su *Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage)*, *Certificado de Seguro (Certificate of Insurance)*, *Resumen de la Descripción del Plan (Summary Plan Description)* o *Guía para Miembros (Member Handbook)*, incluidos aquellos que no son necesarios desde el punto de vista médico
- los exámenes físicos y los servicios relacionados con los trámites de seguro, empleo u obtención de licencias
- los servicios y las radiografías dentales
- los exámenes de la vista
- los servicios de infertilidad
- los servicios relacionados con la concepción por medios artificiales, como la fecundación in vitro
- los servicios experimentales y todo tipo de estudios clínicos
- la cirugía plástica y otros servicios cuyo objetivo principal es cambiar la apariencia
- la atención de custodia (asistencia con las actividades de la vida diaria, ya sea en el hogar o en un hogar para ancianos)
- los servicios relacionados con la cirugía de reasignación de sexo y su tratamiento
- los servicios relacionados con la cirugía bariátrica y su tratamiento
- los trasplantes de órganos y otros servicios relacionados
- la medicina alternativa y la atención complementaria, como la atención quiropráctica
- algunos tipos de equipo médico duradero, los ortóticos y las prótesis externas, los anteojos y los aparatos auditivos



Atención donde la necesite

¿Cómo puedo obtener atención en otras áreas de servicio de Kaiser Permanente?*

Llame a la Línea de atención lejos de casa para viajeros** al **951-268-3900** y hágalos saber que planea visitar otra área de servicio de Kaiser Permanente para obtener atención.

- Le darán un MRN (medical record number, número de historia clínica) o un HRN (health record number, número de registro de salud) y la información sobre cómo hacer una cita.

Usted usará este MRN o HRN solo en el área que visite.

Cuando regrese a casa, usará el MRN o HRN de su domicilio para recibir atención médica.

Si usted pertenece a un plan autofinanciado de una EPO, llame al número de atención al cliente que figura en su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente.

¿Necesito antes una aprobación?

Algunos tipos de atención requieren la aprobación de Kaiser Permanente o de un proveedor de Group Health Cooperative (GHC).

Llame a la Línea de atención lejos de casa para viajeros** al **951-268-3900** para obtener más información. Si está de visita en un área de servicio de GHC, llame al **1-888-901-4636**.

¿Qué pasa si me mudo?

Si se muda a otra área de servicio de Kaiser Permanente o de GHC, quizá no pueda conservar su membresía actual. Es posible que pueda inscribirse en un plan de Kaiser Permanente o de GHC del área a la que se mudó.†



¿Qué costos debo esperar?

Es posible que deba pagar servicios de su bolsillo. Estos pagos pueden ser diferentes a los copagos, coseguros o deducibles que pagaría en su domicilio. Si desea saber si deberá pagar por cualquier servicio, llame a la Línea de atención lejos de casa para viajeros** al **951-268-3900**.

Si paga algún servicio por adelantado, quizá sea elegible para recibir un reembolso.‡ Para recibir el reembolso, deberá presentar una reclamación en su área de residencia. Asegúrese de pedir copias de todos los recibos.

*Si recibe atención en otras áreas de servicio de Kaiser Permanente, seguirán aplicándose las reclamaciones y los procesos de queja relacionados con el área de su domicilio. Los miembros pueden presentar una queja con o sin una carta de denegación. Consulte su *Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage)*, *Certificado de Seguro (Certificate of Insurance)* o *Descripción del Resumen del Plan (Summary Plan Description)* para obtener más detalles.

†Esto no se aplica a los miembros del Programa de Beneficios Médicos para los Empleados Federales.

‡El monto de reembolso estará sujeto a las limitaciones del plan del miembro.

**Puede marcar a este número dentro y fuera de los Estados Unidos. En el extranjero, debe marcar el código del país de los Estados Unidos "001" para teléfonos fijos y "+1" para teléfonos celulares antes de marcar el número de teléfono. Es posible que se apliquen cargos de larga distancia y no podemos aceptar llamadas por cobrar. Esta línea está cerrada los principales días festivos.



Para obtener más información

Recursos adicionales

Para conseguir más información sobre cómo obtener cuidados en otra área de servicio de Kaiser Permanente:

- Consulte su *Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage)*, *Certificado de Seguro (Certificate of Insurance)* o *Descripción del Resumen del Plan (Summary Plan Description)*.
- Comuníquese con el Servicio a los Miembros del área de su domicilio.
- Para conocer las áreas de servicio de GHC, llame a Servicio al Cliente (Customer Service) de Group Health Cooperative al **1-888-901-4636**.
- Si usted pertenece a un plan autofinanciado de una EPO, a un Plan de POS, una PPO o a un plan fuera del área, llame al número de atención al cliente que figura en su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente.



Para solicitar asistencia durante el viaje las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a cualquier hora y en cualquier lugar, llame a la Línea de atención lejos de casa para viajeros* al **951-268-3900** o visite **kp.org/viajero**.

My Health Manager (Mi Organizador de Salud), un área segura de nuestro sitio web que le da acceso a médicos e información médica, solo está disponible para uso en su región base.

*Puede marcar a este número dentro y fuera de los Estados Unidos. En el extranjero, debe marcar el código del país de los Estados Unidos "001" para teléfonos fijos y "+1" para teléfonos celulares antes de marcar el número de teléfono. Es posible que se apliquen cargos de larga distancia y no podemos aceptar llamadas por cobrar. Esta línea está cerrada los principales días festivos.

Mantenga esta información a la mano

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

Viaje 1

Área de servicio de Kaiser Permanente que visita:

Número de historia clínica o registro de salud:

Notas

Viaje 2

Área de servicio de Kaiser Permanente que visita:

Número de historia clínica o registro de salud:

Notas

Viaje 3

Área de servicio de Kaiser Permanente que visita:

Número de historia clínica o registro de salud:

Notas

Los términos de los servicios para miembros visitantes

están sujetos a cambios: Kaiser Permanente puede cambiar en cualquier momento los términos, las condiciones y las áreas de servicio cubiertas de los servicios para miembros visitantes.

Los servicios cubiertos por su plan de salud son proporcionados y organizados por los planes de salud de Kaiser Permanente: Kaiser Foundation Health Plan, Inc., en el norte y sur de California y Hawaii • Kaiser Foundation Health Plan of Colorado • Kaiser Foundation Health Plan of Georgia, Inc., Nine Piedmont Center, 3495 Piedmont Road NE, Atlanta, Georgia 30305, 404-364-7000 • Kaiser Foundation Health Plan of the Mid-Atlantic States, Inc., en Maryland, Virginia y Washington, D.C., 2101 E. Jefferson St., Rockville, MD 20852 • Kaiser Foundation Health Plan of the Northwest, 500 NE Multnomah St., Suite 100, Portland, Oregon 97232. Los servicios para los planes de autoseguro los administra Kaiser Permanente Insurance Company, One Kaiser Plaza, Oakland, California 94612. Kaiser Permanente Insurance Company proporciona o coordina los servicios para los planes de la PPO con cobertura totalmente asegurada.

Antes de irse...

Un poco de planificación hace una gran diferencia. Planee un viaje saludable ahora.

- Regístrese en kp.org/espanol** para consultar su información médica en el área de su domicilio y enviar en cualquier momento un correo electrónico a su médico de Kaiser Permanente cuando esté en casa o lejos de casa.
- Obtenga su aplicación de KP (Kaiser Permanente)** para mantenerse conectado mientras viaja.
- Consulte a su médico** si debe tratar alguna afección durante su viaje.
- Resurta sus medicamentos recetados elegibles** para tener suficientes mientras esté fuera.
- Imprima un resumen de su historia clínica en línea** por si no puede conectarse a Internet.*
- Asegúrese de estar al día en sus vacunas**, incluida la vacuna anual contra la gripe.

Recuerde:

- Lleve su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente.** Tiene números de teléfono importantes al reverso.
- Lleve este folleto con usted en el viaje.** Explica qué hacer en caso de que necesite cuidados.
- Apoyo lejos de casa para viajeros las 24 horas del día, los 7 días de la semana: 951-268-3900 o kp.org/viajero (línea TTY 711).**

*Estas características están disponibles cuando se registra en kp.org/espanol y necesita recibir atención de médicos de Kaiser Permanente.