

COBERTURA DE VIAJE

# Atención de urgencia y de emergencia cuando viaja

Para viajes fuera de las áreas de  
cobertura de Kaiser Permanente



# Las emergencias pueden ocurrir en cualquier lugar

Como miembro de Kaiser Permanente, usted puede recibir atención de urgencia y de emergencia en todo el mundo. Ya sea que esté viajando dentro de los Estados Unidos o en un país extranjero, este folleto le explicará qué debe hacer si necesita atención de urgencia o de emergencia durante su viaje.

Es importante que recuerde que la forma en la que recibirá atención podrá variar según el lugar a donde viaje. Por lo tanto, planifique con anticipación y averigüe qué servicios de emergencia y otros servicios médicos están disponibles en el lugar que piensa visitar.



# Contenido

## Tipos de atención..... 2

¿Qué es la atención de emergencia?

¿Qué es la atención de urgencia?

¿Qué es la atención de rutina?

## Viajes dentro de los EE. UU..... 4

¿Cómo obtengo atención de emergencia dentro de los EE. UU.?

¿Qué sucede si sigo necesitando atención después de que mi problema de emergencia se haya estabilizado?

¿Cómo informo que he recibido atención de emergencia?

¿Cómo puedo obtener atención de urgencia?

¿Qué sucede si no estoy seguro de qué tipo de atención necesito?

¿Cómo puedo presentar una reclamación?

## Viajes internacionales..... 8

¿Cómo obtengo atención de emergencia o de urgencia fuera de los EE. UU.?

¿Qué sucede si sigo necesitando atención después de que mi problema de emergencia se haya estabilizado?

¿Cómo informo que he recibido atención de emergencia si me encuentro fuera de los EE. UU.?

¿Se cubren los traslados?

¿Cómo puedo presentar una reclamación?

## Para obtener más información ..... 12

**El uso de este folleto no está destinado a los miembros de Medicare.**



## Tipos de atención

Cualquier cosa puede pasar cuando está de viaje, y las diferentes necesidades de salud, requieren diferentes tipos de atención. Aquí encontrará algunos ejemplos comunes, que no incluyen todos los síntomas ni las enfermedades posibles.

### ¿Qué es la atención de emergencia?

La atención de emergencia es la que se proporciona ante un problema médico o psiquiátrico, incluido el dolor intenso, que requiere atención médica inmediata para evitar poner en riesgo grave su salud.\*

Algunos ejemplos incluyen:

- dolor en el pecho o presión en el pecho que puede extenderse hacia el brazo, el cuello, la espalda, el hombro, la mandíbula o la muñeca
- dolor de estómago grave que se presenta súbitamente
- grave dificultad para respirar
- disminución o pérdida del conocimiento

\*Si cree, dentro de lo razonable, que tiene un problema médico de emergencia, llame al **911** (si está en los EE. UU.) o vaya al Departamento de Emergencias (Emergency Department) más cercano. Un problema médico de emergencia es un problema médico o psiquiátrico que requiere atención médica inmediata para evitar poner en grave riesgo su salud. Consulte la definición completa del término "problema médico de emergencia" en su *Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage)*.

## ¿Qué es la atención de urgencia?

La atención de urgencia es la que se proporciona ante una enfermedad o lesión que requiere atención médica inmediata, pero no constituye un problema médico de emergencia.

Algunos ejemplos incluyen:

- lesiones menores, incluidas las torceduras y las caídas
- leves dolores de espalda
- síntomas de la gripe
- dolor de garganta, tos y dolor de oído

## ¿Qué es la atención de rutina?

La atención de rutina es la que se proporciona ante una necesidad de atención prevista, por ejemplo una consulta programada con su médico o una prueba de detección preventiva recomendada.

Algunos ejemplos incluyen:

- exámenes físicos
- revisiones médicas para adultos y de bienestar infantil
- pruebas de Papanicolaou
- consultas de seguimiento

Los servicios de rutina no están cubiertos fuera de las áreas de Kaiser Permanente, así que debe asegurarse de obtenerlos antes de viajar.

Las áreas de Kaiser Permanente incluyen partes de:

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

Encuentre nuestros centros médicos en [kp.org/kpfacilities](https://kp.org/kpfacilities).



## Viajes dentro de los EE. UU.

Fuera de las áreas de Kaiser Permanente

### ¿Cómo obtengo atención de emergencia dentro de los EE. UU.?

Si usted o un miembro de su familia tiene una emergencia médica, obtenga atención médica de inmediato. No es necesario que informe u obtenga la aprobación de Kaiser Permanente con anterioridad. Esto es lo que debe hacer:\*

- Llame al **911** o acuda al hospital más cercano. Utilice siempre los servicios de emergencia que estén disponibles en donde se encuentre.
- Una vez que su problema se haya estabilizado, llame a Kaiser Permanente al **1-800-225-8883** para informarnos que ha recibido atención de emergencia o que ha sido ingresado en un hospital. Si corresponde, el médico tratante puede llamar en su lugar.
- Cuando llame a Kaiser Permanente, hablaremos con el médico tratante para saber sobre su problema y decidir qué se hará a continuación.

\*Los servicios de emergencia están disponibles en Kaiser Permanente o en los hospitales contratados en las áreas donde ofrecemos atención. Si está viajando en un área de Kaiser Permanente, le sugerimos que se acerque a alguno de estos centros, pero solo si es razonable hacerlo según su problema o los síntomas que presenta.

## ¿Qué sucede si sigo necesitando atención después de que mi problema de emergencia se haya estabilizado?

Si usted ha estado hospitalizado, el médico tratante puede decidir que sigue necesitando atención después de que su problema se haya estabilizado. Esto se conoce como atención de posestabilización. Necesitará obtener la aprobación de Kaiser Permanente para recibir este tipo de atención.

- Llámenos al **1-800-225-8883** lo más pronto posible, preferentemente antes de obtener la atención. Obtener la aprobación ayuda a protegerlo ante una posible responsabilidad financiera, ya que es posible que no cubramos los servicios que no hayamos aprobado previamente.
- Si aceptamos que necesita atención de posestabilización, podemos autorizar que el médico tratante le proporcione este tipo de atención. O podemos elegir otro proveedor para asegurarnos de que obtenga la atención apropiada para su problema.
- Pregúntele al médico tratante si Kaiser Permanente ha aprobado su atención, incluidos los traslados. Además de la atención de posestabilización, necesitará la aprobación de cualquier traslado relacionado. Cuando necesite transporte médico para su atención, coordinaremos estos servicios para usted.

Por lo general, no se cubre la atención de seguimiento para pacientes externos, a menos que la autoricemos o que se considere una urgencia. Esto incluye cualquier atención de seguimiento que necesite después de una consulta de atención de urgencia o de emergencia, como retirar puntos o un yeso. Llámenos al **1-800-225-8883** antes de recibir atención de seguimiento para confirmar si está cubierta.

## ¿Cómo informo que he recibido atención de emergencia?

Llame al **1-800-225-8883** (los usuarios de la línea TTY deben llamar al **711**), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para informar a Kaiser Permanente que ha sido ingresado en un hospital con un problema de emergencia o para pedir aprobación para recibir atención de posestabilización.

## ¿Cómo puedo obtener atención de urgencia?

Si necesita atención de urgencia cuando viaja fuera de un área de Kaiser Permanente dentro de los Estados Unidos, puede visitar una clínica de cuidados urgentes en lugar de un Departamento de Emergencias de un hospital. Cubriremos la atención de urgencia en centros no pertenecientes a Kaiser Permanente mientras se trate de un problema que no puede esperar a que regrese a su casa.

## ¿Qué sucede si no estoy seguro de qué tipo de atención necesito?

Si tiene alguna enfermedad o lesión y no está seguro de la clase de atención que necesita, nuestro(a)s enfermero(a)s consejero(a)s pueden ayudarle. Al tener acceso a su información médica, podrán evaluar su problema y ayudarle a decidir qué hacer.\*

Miembros de la región del Norte de California:

Llame al **1-866-454-8855** (solo desde los EE. UU.), las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Miembros de la región del Sur de California:

Llame al número de citas y consejos de su centro local de Kaiser Permanente. Los números telefónicos están en la página 14.

\*Nuestro(a)s enfermero(a)s consejero(a)s no pueden proporcionar consejos médicos específicos durante una emergencia. Si cree que tiene una emergencia médica, llame al **911** o vaya al hospital más cercano.

## ¿Cómo puedo presentar una reclamación?

Cuando recibe atención de emergencia o urgencia dentro de los Estados Unidos, el proveedor puede facturar directamente a Kaiser Permanente. En este caso, no necesita presentar una reclamación.

Pero aun así deberá asegurarse de que obtengamos todo lo necesario para procesar la solicitud de pago. Siempre es una buena idea pedirle al proveedor copias de todos los recibos.

- Si el proveedor le factura directamente a usted, necesitará enviarnos una reclamación para pedirnos que paguemos al proveedor.
- Si pagó de su bolsillo por los servicios, los medicamentos recetados o el equipo médico, necesitará enviarnos una reclamación para solicitarnos un reembolso.

### **Asegúrese de conservar estos documentos:**

- una factura detallada de los servicios
- una copia de la historia clínica
- comprobante de pago (si usted mismo pagó por la atención)

Para obtener instrucciones sobre cómo presentar una reclamación llame a nuestra Central de Llamadas de Servicio a los Miembros (Member Service Contact Center). Los números telefónicos están en la página 13.



## Viajes internacionales

### ¿Cómo obtengo atención de emergencia o urgencia fuera de los EE. UU.?

Si usted o un miembro de su familia tiene una emergencia o urgencia médica,\* obtenga atención médica de inmediato. No es necesario que informe u obtenga la aprobación de Kaiser Permanente con anterioridad. Esto es lo que debe hacer:

- Vaya inmediatamente al hospital o centro médico más cercano donde pueda obtener la atención que necesita. Kaiser Permanente no podrá ayudarle a manejar su atención hasta que su necesidad de atención de emergencia o urgencia esté bajo control o esté siendo controlada por un médico.
- Si obtiene atención de emergencia, llame a Kaiser Permanente al **1-800-225-8883<sup>†</sup>** cuando su problema se haya estabilizado para informarnos que fue tratado debido a una emergencia o que ha sido ingresado en un hospital. Si corresponde, el médico tratante puede llamar en su lugar.
- Cuando llame a Kaiser Permanente, hablaremos con el médico tratante para saber sobre su problema y decidir qué se hará a continuación. Disponemos de servicios de interpretación que nos permiten comunicarnos con los médicos que no hablan inglés.

\*Kaiser Permanente cubrirá la atención de urgencia que reciba cuando esté temporalmente fuera del país, siempre y cuando no pueda esperar hasta su regreso a casa.

<sup>†</sup>Vea la página 10 para obtener información sobre cómo hacer llamadas.

## ¿Qué sucede si sigo necesitando atención después de que mi problema de emergencia se haya estabilizado?

Si usted ha estado hospitalizado, el médico tratante puede decidir que sigue necesitando atención después de que su problema se haya estabilizado. Esto se conoce como atención de posestabilización. Necesitará obtener la aprobación de Kaiser Permanente para recibir este tipo de atención.

- Llámenos al **1-800-225-8883**<sup>†</sup> lo más pronto posible, preferentemente antes de obtener la atención. Obtener la aprobación ayuda a protegerlo ante una posible responsabilidad financiera, ya que es posible que no cubramos los servicios que no hayamos aprobado previamente.
- Si aceptamos que necesita atención de posestabilización, podemos autorizar que el médico tratante le proporcione este tipo de atención. O podemos elegir otro proveedor para asegurarnos de que obtenga la atención apropiada para su problema.
- Pregúntele al médico tratante si Kaiser Permanente ha aprobado su atención, incluidos los traslados. Además de la atención de posestabilización, necesitará la aprobación de cualquier traslado relacionado. Cuando necesite transporte médico para su atención, coordinaremos estos servicios para usted.

Por lo general, no se cubre la atención de seguimiento para pacientes externos, a menos que la autoricemos o que se considere una urgencia. Esto incluye cualquier atención de seguimiento que necesite después de una consulta de emergencia o de urgencia, como retirar puntos o un yeso. Llámenos al **1-800-225-8883**<sup>†</sup> antes de recibir atención de seguimiento para confirmar si está cubierta.

## ¿Cómo informo que he recibido atención de emergencia si me encuentro fuera de los EE. UU.?

Llame al **1-800-225-8883**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para informar a Kaiser Permanente que ha sido ingresado en un hospital con un problema de emergencia o para pedir aprobación para recibir atención de posestabilización.

Consulte con el proveedor de servicios telefónicos de la localidad donde se encuentra si necesita ayuda para realizar una llamada internacional. Las llamadas internacionales a este número no son gratuitas y se le cobrarán las tasas locales para llamadas internacionales.

Planifique con antelación cómo poder llamar a Kaiser Permanente. Prepárese antes de viajar. Averigüe si su servicio de telefonía celular incluye llamadas internacionales o consiga una tarjeta de llamadas internacionales.

## ¿Se cubren los traslados?

Kaiser Permanente cubre el transporte médico de emergencia para llevarlo al hospital más cercano o a otro centro si lo consideramos necesario. Sin embargo, no podemos coordinar este transporte durante una emergencia. Necesitará trabajar con los proveedores de transporte de emergencia del lugar donde se encuentre.

Por lo general, no cubrimos ni coordinamos otro tipo de transporte, a menos que decidamos que es necesario para manejar su atención. Considere la posibilidad de obtener un seguro de viaje adicional que cubra los servicios que no están cubiertos por su plan de Kaiser Permanente.

## ¿Cómo puedo presentar una reclamación?

Kaiser Permanente, por lo general, no paga directamente a los proveedores fuera de los Estados Unidos. Si obtiene atención de emergencia o urgencia, tendrá que pagar la factura usted mismo. Luego deberá enviar una reclamación de reembolso cuando llegue a casa.

En muchos países, los proveedores requieren que se pague la atención antes de proporcionarla. Los costos pueden ser altos, por lo que debe estar preparado para cubrir gastos inesperados. Considere la posibilidad de obtener un seguro de viaje adicional para su viaje.

### **Asegúrese de conservar estos documentos:**

- una factura detallada u otra documentación de los servicios
- una copia de la historia clínica
- comprobante de pago
- comprobante de viaje, como boletos de viaje, pases de abordar y una copia de los sellos en el pasaporte

Para obtener instrucciones sobre cómo presentar una reclamación llame a nuestra Central de Llamadas de Servicio a los Miembros. Los números telefónicos están en la página 13.



## Para obtener más información

Encontrará más información sobre cómo obtener atención de emergencia y urgencia en el siguiente documento que se aplica a su cobertura médica:

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

Para obtener una descripción completa de su cobertura, debe leer su *EOC*, *COI* o *SPD*, ya que la información en este folleto puede cambiar en cualquier momento. Comuníquese a nuestra Central de Llamadas de Servicio a los Miembros para solicitar una copia de su *EOC* o *COI*. Para solicitar una copia de su *SPD*, comuníquese con su empleador.

## **Central de Llamadas de Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente**

Puede llamarnos las 24 horas del día, los 7 días de la semana (cerrada los días festivos).

**1-800-464-4000** inglés

**1-800-788-0616** español

**1-800-757-7585** dialectos chinos

**711** (línea TTY)

Las llamadas internacionales no son gratuitas y se le cobrarán las tasas locales para las llamadas internacionales.

Si usted está inscrito en un plan de una EPO (Exclusive Providers Organization, organización de proveedores exclusivos), POS (Point of Service, punto de servicio) o de una PPO (Preferred Providers Organization, organización de proveedores preferidos) autofinanciado de un empleador administrado por Kaiser Permanente Insurance Company, llame al número de atención al cliente que se encuentra en el reverso de su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente.

## Líneas de citas y consejos

### Miembros de la región del Norte de California

Llame al **1-866-454-8855**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

### Miembros de la región del Sur de California

El horario de atención es de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m. Algunos centros tienen horarios adicionales, como se indica a continuación. Después del horario normal, llame al **1-888-576-6225** o a la línea TTY **711**.

NOMBRE DEL CENTRO DE ATENCIÓN	NÚMERO DE TELÉFONO
Área de servicio de Antelope Valley	1-877-554-4404
Baldwin Park Medical Center	1-800-780-1277
Área de servicio de Coachella Valley	1-866-984-7483*
Downey Medical Center	1-800-823-4040†
Fontana Medical Center	1-888-750-0036‡
Área de servicio del condado de Kern	1-877-524-7373
Los Angeles Medical Center	1-800-954-8000
Moreno Valley Community Hospital	1-866-984-7483**
Ontario Medical Center	1-888-750-0036‡
Condado de Orange: Irvine Medical Center	1-888-988-2800
Panorama City Medical Center	1-888-778-5000
Riverside Medical Center	1-866-984-7483**
San Diego Medical Center	1-800-290-5000
South Bay Medical Center	1-800-780-1230†
West Los Angeles Medical Center	1-800-954-8000
Área de servicio del oeste del condado de Ventura	1-888-515-3500
Woodland Hills Medical Center	1-888-515-3500

\*También abre los sábados de 7 a. m. a 3 p. m.

†También abre los sábados de 7 a. m. a 1 p. m.

‡También abre los sábados de 7 a. m. a 3:30 p. m.

\*\*También abre los sábados y domingos de 7 a. m. a 3 p. m.



# Antes de salir de viaje...

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

- Regístrese en [kp.org](http://kp.org)** 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](http://kp.org/viajero) (línea TTY 711).**

\*Estas características están disponibles cuando se registra en [kp.org](http://kp.org) y necesita recibir atención de médicos de Kaiser Permanente.

