

Le damos la bienvenida a Kaiser Permanente

Comience con 3 pasos sencillos



Cómo funciona su plan de salud de Kaiser Permanente

Su plan Signature HMO

Usted está inscrito en el plan Signature HMO, que tiene una característica principal:

Sus médicos: con este plan, tiene acceso al sistema de prestación Signature, que le ofrece atención de calidad proporcionada por los médicos de Mid-Atlantic Permanente Medical Group, P.C. (Permanente). Forman parte de un grupo de más de 1,800 médicos que brindan atención en nuestros centros de última generación ubicados en Maryland, Virginia y Washington D. C.

Para obtener más información sobre su plan, visite kp.org/espanol y consulte los documentos de su plan.

Reciba una atención ágil gracias a su historia clínica digital



Comparta de manera segura sus antecedentes de salud y cualquier duda que tenga con su médico personal.



Su médico coordina su atención, así que usted no tiene que preocuparse de dónde ir o a quién llamar después.



Los profesionales que le brindarán atención en el futuro disponen de todos sus antecedentes de salud, por lo que no tendrá que repetir esa información.



Con su historia clínica a la mano, su equipo de atención sabe lo que necesita en todo momento y puede recordarle que programe exámenes médicos y pruebas. Además, usted puede ver su historia clínica en cualquier momento.

¡Hola!

Nos complace poder estar junto a usted en este camino y esperamos establecer una relación duradera y positiva.

Esta guía de referencia le ayudará a aprovechar al máximo su membresía de Kaiser Permanente. Pone a su alcance información esencial, como las maneras de obtener atención, números de teléfono útiles e información sobre nuestros centros de atención de urgencia. También encontrará información sobre farmacias, atención médica cuando usted o su familia estén de viaje y explicaciones sobre los costos.

Esta guía también le mostrará los pasos más importantes para poder usar su membresía. Cuanto antes elija un médico y se registre en nuestro sitio web, más aprovechará su nuevo plan de salud.

Le recomendamos que se tome unos minutos para leer este folleto y que lo tenga a la mano para hacer consultas rápidas.

Llame hoy mismo al Servicio de Activación de Nuevos Miembros al **855-392-4851** (TTY **711**) o ingrese al sitio web **kp.org/nuevosmiembros**. Manténgase lo más saludable posible para disfrutar de todo lo que le ofrece la vida.

¡Le damos la bienvenida a Kaiser Permanente!



Israel Rocha, Jr.
Presidente Regional de Kaiser Permanente

Manténgase informado de todo lo relacionado con Kaiser Permanente: consulte kp.org/insider (en inglés) para obtener información de salud útil, actualizaciones sobre los centros y descuentos para los miembros.

Su plan se rige por Kaiser Foundation Health Plan of the Mid-Atlantic States, Inc. (KFHP-MAS), el *Acuerdo de Grupo (Group Agreement)* y la *Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage, EOC)*. En este folleto, se hace referencia a ellos como los "documentos de su plan".

En caso de que exista ambigüedad o discrepancia entre esta guía de referencia, el *Acuerdo de Grupo* y la *EOC* de KFHP-MAS, prevalecerán el *Acuerdo de Grupo* y la *EOC* de KFHP-MAS.

Comencemos

Para disfrutar al máximo de su membresía, solo se requieren **3 pasos sencillos**.
¿Está listo para comenzar?



Paso 1

Cree su cuenta en línea en **kp.org/espanol**



Paso 2

Elija un médico y cámbielo en cualquier momento



Paso 3

Obtenga medicamentos recetados

Paso 1 Cree su cuenta en línea en kp.org/espanol

Empiece a usar nuestro sitio web seguro, kp.org/espanol, para administrar todo lo relacionado con su salud cuando más le convenga.¹

Visite kp.org/espanol en cualquier momento y desde cualquier lugar para lo siguiente:

- programar una cita para una consulta por video con sus médicos y proveedores;²
- ver la mayoría de los resultados de laboratorio;
- volver a surtir la mayoría de los medicamentos;
- enviar correos electrónicos al consultorio del médico cuando tenga preguntas que no sean urgentes;
- programar y cancelar citas de rutina;
- imprimir registros de vacunación para la escuela, las actividades deportivas y los campamentos;
- administrar la atención médica de un familiar;
- obtener un presupuesto personalizado;
- usar nuestra función de chat en línea "Chat with KP";
- y mucho más.

Crear una cuenta es fácil

Ingrese a kp.org/nuevosmiembros desde una computadora o un dispositivo móvil y siga las instrucciones para iniciar sesión. Necesitará su número de historia clínica, que se encuentra en la tarjeta de identificación de miembro.

Acceso para cuidadores

Los cuidadores pueden tener acceso a ciertas funciones de kp.org/espanol para sus seres queridos que sean miembros de Kaiser Permanente. Las personas que no sean miembros pueden registrarse como cuidadores en kp.org/espanol, siempre que sean mayores de 18 años y que cumplan con una de las siguientes condiciones:

- Tengan autorización suya (como miembro).
- Tengan derechos legales para tomar decisiones de atención médica en su nombre o para acceder a su información de salud.

Para crear una cuenta, ingrese a kp.org/register (haga clic en "Español") y siga las instrucciones para el acceso de cuidadores.

Descargue la aplicación de Kaiser Permanente

Una vez que se haya registrado en kp.org/espanol, puede descargar la aplicación en su teléfono inteligente.

1. Desde su teléfono inteligente, visite su sitio de aplicaciones preferido: App StoreSM (iOS) o Google Play[®] (AndroidTM).³
2. Busque la aplicación de Kaiser Permanente y descárguela en su teléfono inteligente.
3. Use su identificación de usuario y contraseña de kp.org/espanol para habilitar la aplicación y estará listo para comenzar.

Tarjeta de membresía digital

Acceda a la información de su membresía en cualquier momento y lugar con la versión digital de su tarjeta de membresía, que le permite:

- registrarse para sus citas;
- recoger sus medicamentos;
- acceder a la información de membresía de su familia.

Para usar su tarjeta de membresía digital, toque el icono de tarjeta en la parte inferior del tablero de la aplicación de Kaiser Permanente.



Personalice su experiencia en kp.org/espanol

Use su tarjeta de identificación de miembro y nuestra función "Member Photo Upload" (Subir una fotografía del miembro) para agregar su imagen digital a kp.org/espanol.

¹Estos recursos están disponibles cuando obtiene atención en los centros de Kaiser Permanente.

²Cuando corresponda y esté disponible. Si viaja fuera del estado, es posible que las consultas por teléfono o video no estén disponibles debido a leyes estatales que impiden que los médicos y los proveedores de atención médica brinden atención en otros estados. Las leyes varían según el estado. Si tiene un plan con deducible que admite una cuenta de ahorros para gastos médicos (*health savings account*, HSA), es posible que deba pagar los cargos totales de las consultas por teléfono y video hasta alcanzar el deducible. Una vez que alcance el deducible, las consultas por teléfono y video no tendrán costo.

³Apple es una marca comercial de Apple Inc., registrada en los Estados Unidos y otros países. App Store es una marca de servicio de Apple, Inc. Google Play y Android son marcas comerciales de Google, Inc.

Paso 2 Elija un médico y cámbielo en cualquier momento

Elija entre una gran variedad de profesionales excelentes y cambie de médico en cualquier momento y por cualquier motivo.

Para encontrar el médico personal (también llamado “médico de atención primaria”) adecuado para usted, puede consultar en línea los perfiles de nuestros profesionales. Allí encontrará información relacionada con su educación, sus credenciales, sus especialidades y sus áreas de interés. También se indica si aceptan pacientes nuevos.

Las mujeres deben elegir un ginecobstetra además de un médico de atención primaria.

Puede elegir un médico personal con cualquiera de las siguientes especialidades:

- medicina para adultos o medicina interna;
- medicina familiar;
- obstetricia y ginecología;
- pediatría o medicina para adolescentes (para niños de hasta 18 años).

Cada familiar con cobertura puede elegir a su propio médico personal. Si no elige un médico de atención primaria o un ginecobstetra en un plazo de 30 días a partir de su inscripción, se le asignará uno.

Si el médico de su preferencia no acepta pacientes nuevos, llámenos al **800-777-7904** (TTY **711**) para obtener ayuda.

Acceda a especialistas (algunos sin referencia)

No necesita una referencia para las especialidades a continuación, simplemente llame para programar una cita:

- Llame al **800-777-7904** (TTY **711**) para obtener atención de obstetricia y ginecología, y optometría.
- Llame al **866-530-8778** para hacer una consulta inicial de salud mental (excepto la atención para pacientes hospitalizados) y farmacodependencia o medicina de la adicción.

Para otros tipos de atención especializada, su médico le dará una referencia.



Visite el sitio web **kp.org/doctor** (en inglés) para consultar los perfiles de nuestros médicos y encontrar uno que se adapte a sus necesidades. También puede llamar al **800-777-7904** (TTY **711**) las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Paso 3 Obtenga medicamentos recetados

Hacemos que sea más fácil obtener sus medicamentos.

Tenemos dos maneras de ayudarle a transferir sus recetas médicas a Kaiser Permanente.

- Ingrese a kp.org/nuevosmiembros y siga las instrucciones para completar el formulario en línea.
O BIEN
- Elija una farmacia de Kaiser Permanente en kp.org/ubicaciones y llámenos.

Recuerde comunicarse con nosotros antes de que necesite volver a surtir sus medicamentos, ya que la transferencia de su receta médica puede demorar 3 días hábiles o más.

Esto es lo que necesitará

Para transferir una receta médica, asegúrese de tener la siguiente información cuando nos llame:

- su número de historia clínica de Kaiser Permanente;
- el nombre y el número de teléfono de su farmacia actual;
- el nombre, la concentración y las indicaciones para el uso del medicamento;
- el número de receta del medicamento.

Servicio de recordatorio de medicamentos

Nuestro servicio de recordatorio, que se ofrece a través de la aplicación de Kaiser Permanente¹, le envía alertas sobre qué dosis del medicamento tomar y cuándo hacerlo, lo que ayuda a tomar los medicamentos correctamente.

Es fácil crear un recordatorio:

1. En la aplicación de Kaiser Permanente, vaya a la sección de la farmacia.
2. En la lista de medicamentos, seleccione el medicamento que quiera ver.
3. En los detalles de la receta médica, active la opción **Reminders to Take** (Recordatorios para tomarlo).

Uso de las farmacias de la red

También puede acceder a las farmacias participantes de la red, incluidas Giant, Harris Teeter, Rite Aid, Safeway, Walgreens, Walmart y otras. No podrá usar el servicio de farmacia por correo de Kaiser Permanente si surte

sus medicamentos recetados en las farmacias de la red. Consulte los documentos de su plan para saber si tiene acceso a las farmacias de la red.

Para obtener una lista de las farmacias de Kaiser Permanente y los números de teléfono, consulte la página 7.



Vuelva a surtir sus medicamentos por correo

Reciba sus medicamentos en un plazo de 3 a 5 días hábiles con el servicio de farmacia por correo.² El envío no tiene costo. Para comenzar, regístrese en kp.org/espanol, descargue la aplicación de Kaiser Permanente¹ o llame al **800-733-6345**. Algunos medicamentos están disponibles para su entrega el mismo día o al día siguiente por un pequeño cargo; para los medicamentos elegibles, seleccione esta opción durante el proceso de pago.



Vuelva a surtir sus medicamentos por teléfono

Llámenos al **800-700-1479 (TTY 711)**, las 24 horas del día, y siga las instrucciones para volver a surtir medicamentos o comprobar su estado.



Vuelva a surtir sus medicamentos en línea

Regístrese en kp.org/espanol o en la aplicación de Kaiser Permanente¹ para volver a surtir la mayoría de los medicamentos.



¿Qué medicamentos están cubiertos?

Ingrese a kp.org/formulary (haga clic en "Español") para obtener una lista de los medicamentos aprobados.



Cómo recoger su pedido

Puede surtir sus medicamentos en las farmacias ubicadas en los centros médicos. Simplemente, visite kp.org/ubicaciones y seleccione la farmacia en la que desea recogerlos.

¹Para usar la aplicación de Kaiser Permanente, tiene que ser un miembro de Kaiser Permanente registrado en kp.org/espanol.

²Algunos medicamentos no son elegibles para el servicio de farmacia por correo. Con este servicio, pueden hacerse envíos a domicilios ubicados en MD, VA, DC y ciertos lugares fuera del área de servicio.

Más información

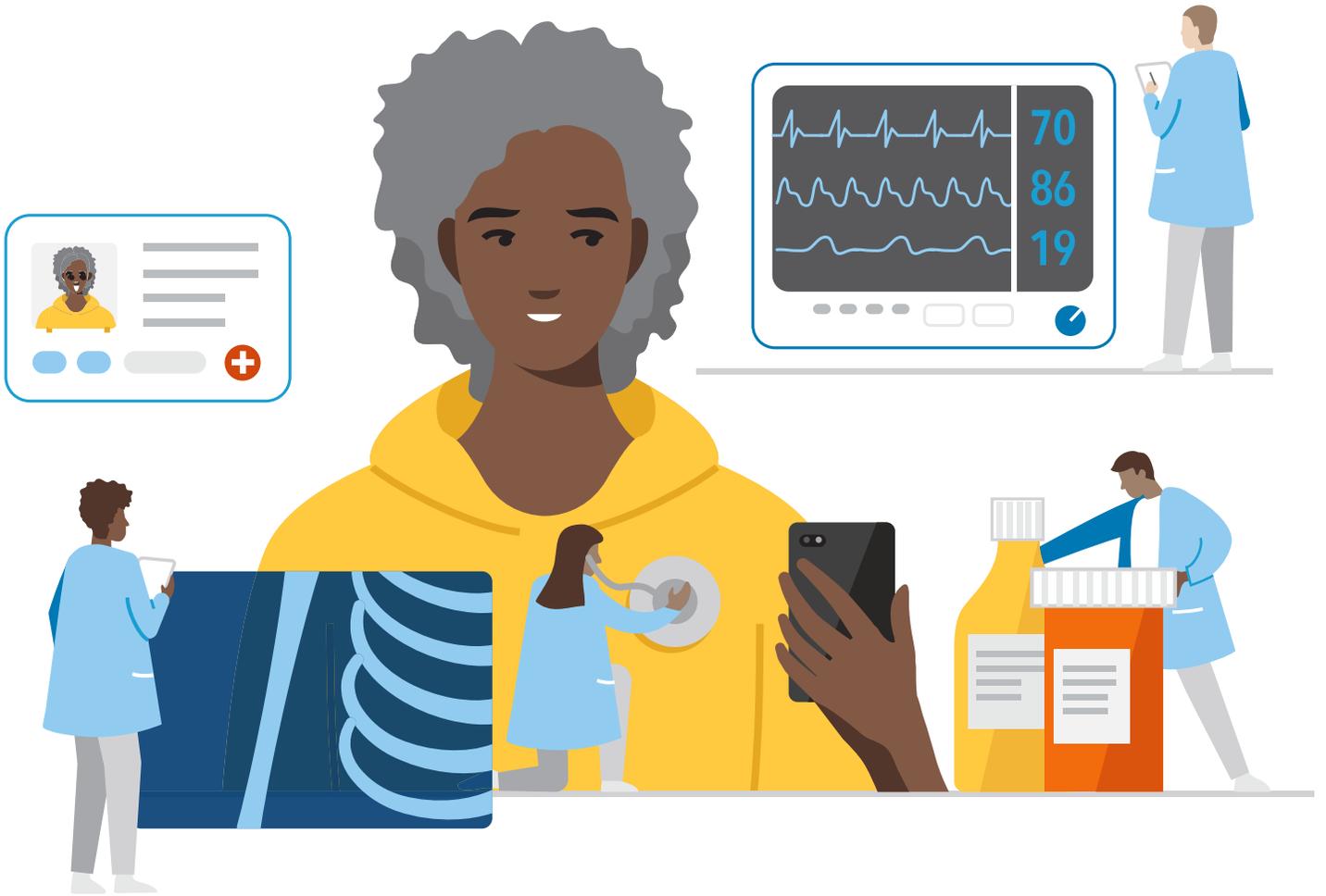
Números de teléfono de las farmacias	7
La atención adecuada.....	8
Atención virtual con Kaiser Permanente	11
Otros recursos para mejorar la salud física y mental.....	12
Atención de urgencia y después del horario normal	13
Ubicaciones de los centros de atención de urgencia y después del horario normal de Kaiser Permanente	14
Atención hospitalaria	15
Servicios adicionales.....	16
Opciones de atención mientras está lejos de casa	19
Cómo entender sus costos y beneficios.....	21
Sus costos compartidos.....	22
Reclamos.....	23
Requisitos para solicitar citas médicas de manera oportuna.....	24



¿Necesita ayuda para comenzar?

Llame a Servicio de Activación de Nuevos Miembros al **855-392-4851** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m.

Los agentes pueden ayudarle con todo lo que necesite, desde elegir un médico, registrarse en kp.org/espanol o transferir sus recetas médicas hasta coordinar su primera consulta.



Números de teléfono de las farmacias

Hay una farmacia en cada centro médico de Kaiser Permanente. Consulte la contraportada para ver las ubicaciones en un mapa.

Maryland

Abingdon Medical Center
410-515-5450

Annapolis Medical Center
410-571-7360

Kaiser Permanente
Baltimore Harbor
Medical Center
410-637-5750

Bowie Fairwood Medical Center
301-867-1330

Camp Springs Medical Center
301-702-6175

Columbia Gateway
Medical Center
410-309-7500

Kaiser Permanente
Frederick Medical Center
240-529-1800

Gaithersburg Medical Center
240-632-4150

Kensington Medical Center
301-929-7175

Largo Medical Center
301-618-5552

Lutherville-Timonium
Medical Center
410-847-3029

Marlow Heights Medical Center
301-702-5190

North Arundel Medical Center
410-508-7675

Shady Grove Medical Center
301-548-5755

Silver Spring Medical Center
301-572-1055

South Baltimore County
Medical Center
410-737-5200

West Hyattsville Medical Center
240-906-6600

White Marsh Medical Center
410-933-7626

Woodlawn Medical Center
443-663-6116

Virginia

Alexandria Medical Center
703-721-6310

Ashburn Medical Center
571-252-6005

Burke Medical Center
703-249-7750

Caton Hill Medical Center
703-986-2500

Colonial Forge Medical Center
540-602-6300

Fair Oaks Medical Center
703-934-5800

Falls Church Medical Center
703-237-4430

Fredericksburg Medical Center
540-368-3800

Haymarket Crossroads
Medical Center
571-445-7300

Manassas Medical Center
703-257-3030

Reston Medical Center
703-709-1560

Springfield Medical Center
571-622-2100

Tysons Corner Medical Center
703-287-4650

Washington D. C.

Kaiser Permanente Capitol Hill
Medical Center
202-346-3300

Northwest DC
Medical Office Building
202-419-6900

Es posible que su plan le permita usar farmacias que no son de Kaiser Permanente. Para obtener información, llame a Servicio a los Miembros al **800-777-7902 (TTY 711)**, de lunes a viernes (excepto los días festivos), de 7:30 a. m. a 9 p. m. Si ha obtenido el plan a través de su empleador, consulte con su administrador de beneficios para saber si el plan incluye farmacias que no sean de Kaiser Permanente.

La atención adecuada

Servicios	Contacto	Disponibilidad
 <p>Consulta con su médico Para una cuestión relacionada con atención prevista, como una prueba de detección preventiva recomendada o una cita por un problema de salud en tratamiento, o para un problema de salud nuevo o un cambio en una condición médica existente que no es una cuestión de atención de urgencia.</p>	<p>Para programar citas con médicos en centros de Kaiser Permanente, visite kp.org/citas o llame al 800-777-7904 (TTY 711).</p>	<p>Llame o visite el sitio web las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para programar una cita con los médicos de Permanente.</p> <p>También puede usar nuestra lista de espera automática para obtener una cita más próxima en caso de que se libere un lugar. Seleccione "Join for sooner appointment" (Inscribirse para una cita más próxima) y reciba notificaciones en caso de que haya citas más próximas disponibles.¹</p>
 <p>Consultas por video² Haga consultas por video con proveedores y médicos desde cualquier lugar. También puede consultar a un médico al instante con el servicio Get Care Now (Obtenga atención ahora). Es posible que haya tiempos de espera cortos.</p>	<p>Para consultas por video con médicos que trabajan en los centros de Kaiser Permanente, visite kp.org/espanol o llame al 800-777-7904 (TTY 711).</p>	<p>Llame o visite el sitio web las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para programar una consulta por video con los médicos de Permanente.</p>
 <p>Consultas electrónicas³ En el caso de determinadas afecciones, puede usar el verificador de síntomas en línea y recibir consejos médicos personalizados en el plazo de 1 hora.</p>	<p>Para comenzar, ingrese a kp.org/espanol.</p>	<p>Las consultas electrónicas están disponibles los 7 días de la semana, entre las 8 a. m. y la medianoche.</p>
 <p>Consejos médicos por teléfono Cuando necesite consejos médicos o quiera saber si precisa atención de urgencia.</p>	<p>800-777-7904 (TTY 711)</p>	<p>Llame para recibir consejos médicos las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p>

¹Hay citas más próximas disponibles por teléfono, por video o en persona. La disponibilidad varía según el servicio o el departamento.

²Cuando corresponda y esté disponible. Si viaja fuera del estado, es posible que las consultas por teléfono o video no estén disponibles debido a leyes estatales que impiden que los médicos y los proveedores de atención médica brinden atención en otros estados. Las leyes varían según el estado. Si tiene un plan con deducible que admite una cuenta de ahorros para gastos médicos (*health savings account*, HSA), es posible que deba pagar los cargos totales de las consultas por teléfono y video hasta alcanzar el deducible. Una vez que alcance el deducible, las consultas por teléfono y video no tendrán costo.

³Disponibles cuando se registra e inicia sesión en kp.org/espanol o en la aplicación de Kaiser Permanente.

Servicios	Contacto	Disponibilidad
 <p>Atención de urgencia y después del horario normal</p> <p>Tiene cobertura en cualquier centro de atención de urgencia, atención de urgencia avanzada y atención después del horario normal de Kaiser Permanente.</p>	<p>800-777-7904 (TTY 711).</p> <p>¿No sabe si necesita atención de urgencia o de emergencia? Llame al 800-677-1112 (TTY 711).</p> <p>Si viaja a otro país y necesita ayuda para localizar atención de urgencia o emergencia, llame al 001-951-268-3900 (desde un teléfono fijo) o al 951-268-3900 (desde un dispositivo móvil).¹</p>	<p>15 centros; 7 de ellos abiertos las 24 horas del día, los 7 días de la semana.</p> <p>Los miembros pueden acudir sin cita a nuestros centros de atención de urgencia avanzada.</p> <p>A los centros de atención de urgencia y atención después del horario normal se debe acudir con cita.</p> <p>Obtenga más información en kp.org/urgentcare/mas (haga clic en "Español").</p>
 <p>Atención de emergencia²</p> <p>Tiene cobertura para enfermedades o lesiones de urgencia y emergencia en cualquier parte del mundo.</p>	<p>Si cree que tiene una emergencia médica, llame de inmediato al 911 o diríjase al centro de atención de emergencias más cercano a cualquier hora, ya sea de día o de noche.</p> <p>¿No está seguro de si tiene una emergencia? Llame al 866-677-1112 (TTY 711).</p>	<p>Las 24 horas del día, los 7 días de la semana</p>
 <p>Salud del comportamiento</p>	<p>Puede hacer una consulta inicial sin referencia de su médico para recibir tratamiento como paciente ambulatorio para condiciones de salud mental o de uso de sustancias.</p> <p>Llame al 866-530-8778 (TTY 711), de lunes a viernes (excepto los días festivos), de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.</p>	<p>Antes de recibir atención para pacientes hospitalizados, se necesita una autorización. En función de su plan, es posible que también la requiera para ciertos procedimientos para pacientes ambulatorios. Consulte los documentos de su plan para obtener más información.</p>

¹ Puede marcar a este número dentro y 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 no está disponible durante los días festivos principales (Año Nuevo, Domingo de Pascua, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad). Cierra temprano el día anterior a un día festivo, a las 10 p. m. (hora del Pacífico), y vuelve a estar disponible el día posterior al día festivo a las 4 a. m. (hora del Pacífico).

² Si cree, dentro de lo razonable, que tiene una condición médica de emergencia, llame al 911 o vaya al Departamento de Emergencias más cercano. Una condición médica de emergencia es aquella en la que la falta de atención médica inmediata podría provocar cualquiera de las siguientes situaciones: 1) poner en peligro grave la salud de la persona (o, en el caso de una embarazada, la salud de la madre o la del bebé en gestación); 2) causar un daño grave a las funciones del organismo; o 3) causar la disfunción grave de algún órgano o parte del cuerpo. Consulte los documentos de su plan para leer la definición completa de una condición médica de emergencia.

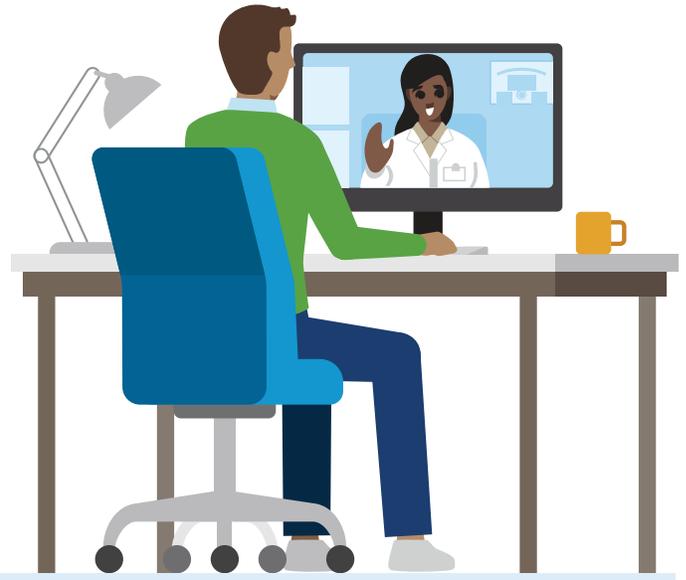
La atención adecuada (continuación)

Servicios	Contacto	Disponibilidad
 Cuidado de la vista	<p>Visite kp.org/espanol o llame al 800-777-7904 (TTY 711).</p> <p>No necesita una referencia de su médico para programar una cita.</p>	<p>Los horarios varían según el centro médico. Más información en kp2020.org (en inglés).</p>
 Consulta con médicos especialistas	<p>Necesita tener una referencia de un médico de atención primaria para recibir atención especializada. En la mayoría de los casos, su equipo de atención coordinará las citas por usted. De lo contrario, llame a Kaiser Permanente al 800-777-7904 (TTY 711).</p> <p>No necesita una referencia para los servicios de obstetricia y ginecología, optometría y algunos servicios de salud mental.</p>	<p>Llame o visite el sitio web las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para programar una cita con los médicos de Permanente.</p>

Si es un nuevo miembro o aún no ha recibido atención de su médico de Permanente, y tiene una condición crónica, tuvo una hospitalización reciente, o está o cree estar embarazada, haga una cita lo antes posible. Llame al **800-777-7904** (TTY **711**).

Atención virtual con Kaiser Permanente

La atención virtual permite a los miembros consultar a su médico personal, así como a cualquier especialista al que hayan sido referidos, por video, teléfono o correo electrónico, por lo general, sin copago.¹ Cuando necesite atención médica, puede comenzar con cualquiera de nuestras opciones de atención virtual después de registrarse, iniciar sesión en kp.org/espanol y descargar la aplicación de Kaiser Permanente.²



Get Care Now (Obtenga atención ahora), un servicio que le permite comunicarse con el siguiente profesional clínico de salud disponible al instante, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. No necesita hacer una cita para recibir atención de urgencia virtual.



Consultas electrónicas para recibir consejos personalizados en 1 hora o menos.



Consultas por correo electrónico con su médico.



Línea de consejos **24/7** y chat en línea.

Durante una consulta virtual, el médico puede acceder a su historia clínica digital y consultar a otros médicos, para que su atención sea ágil, práctica e integral. La información de las consultas, los medicamentos, los resultados de los análisis de laboratorio, el estado de vacunación, los correos electrónicos y más están disponibles y protegidos en kp.org/espanol y en la aplicación de Kaiser Permanente.²

Para obtener más información sobre sus opciones de telesalud y saber cómo conectarse a una consulta por video o por teléfono,¹ visite kp.org/obteneratencion.

¹Cuando corresponda y esté disponible. Si viaja fuera del estado, es posible que las consultas por teléfono o video no estén disponibles debido a leyes estatales que impiden que los médicos y los proveedores de atención médica brinden atención en otros estados. Las leyes varían según el estado. Si tiene un plan con deducible que admite una cuenta de ahorros para gastos médicos (*health savings account*, HSA), es posible que deba pagar los cargos totales de las consultas por teléfono y video hasta alcanzar el deducible. Una vez que alcance el deducible, las consultas por teléfono y video no tendrán costo.

²Para usar la aplicación de Kaiser Permanente, tiene que ser un miembro de Kaiser Permanente registrado en kp.org/espanol.

Otros recursos para mejorar la salud física y mental

Aproveche el acceso a otros recursos¹ en línea que le ayudan a administrar su bienestar:

Clases virtuales sin costo adicional

- Clase sobre cataratas
- Control de la prediabetes
- Nutrición para el control del colesterol
- Nutrición para el control del peso
- Manejo del estrés

Clases de acondicionamiento físico sin costo adicional

- **ClassPass** ofrece clases de acondicionamiento físico disponibles al instante.

Aplicaciones de cuidado personal²

- **myStrength® Complete:** use este programa digital integral y flexible para obtener herramientas probadas y apoyo para el estrés, el manejo del sueño, la depresión, la ansiedad y más.
- **Calm:** acceda a meditaciones para reducir el estrés, mejorar el sueño y estimular el estado de ánimo.
- **Headspace Care:** obtenga apoyo emocional personal e inmediato para afrontar varias dificultades habituales, desde el estrés y la falta de ánimo hasta problemas en el trabajo y las relaciones.

Obtenga más información y descargue estas aplicaciones en kp.org/appsautocuidado.

Otros recursos para ayudarle a mantenerse informado e inspirado y sentirse mejor que nunca:

- Clases de educación para la salud en nuestros centros. La inscripción es obligatoria. Conozca nuestros cursos en kp.org/clases. Para inscribirse, llame al **800-777-7904** (TTY **711**).
- *Juntos para la Salud*. Este boletín mensual le brinda consejos de salud, historias de miembros y noticias sobre nuestros centros y servicios.
- Programas para el bienestar en línea. Obtenga más información en kp.org/healthylifestyles (haga clic en "Español").
- Programa musculoesquelético Affinity de Optum. Esta red ofrece acceso a servicios quiroprácticos, de acupuntura y de terapia de masajes, y un descuento del 20 % en sus servicios habituales para los miembros.
- One Pass Select Affinity®. Obtenga descuentos en servicios de acondicionamiento físico.³

Consulte los documentos de su plan para obtener más información.



¹Los productos y servicios descritos no los proporciona Kaiser Foundation Health Plan of the Mid-Atlantic States, Inc., sino otras entidades, y no se ofrecen ni están garantizados de acuerdo con su contrato de Kaiser Permanente. Kaiser Permanente no avala ni hace ninguna declaración acerca de la calidad o la efectividad médica de estos productos y servicios, ni acerca de la integridad financiera de estas entidades. Kaiser Permanente no asume ninguna responsabilidad por estos productos y servicios.

²Estas aplicaciones y servicios no son beneficios de su plan de salud ni están sujetos a los términos establecidos en la *Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage)* u otros documentos del plan. Estos servicios pueden suspenderse en cualquier momento y sin aviso previo. myStrength® es una subsidiaria que pertenece en su totalidad a Livongo Health, Inc.

³One Pass Select es un programa voluntario. La información proporcionada por este programa solo tiene fines informativos generales y no pretende ser un consejo médico ni debe interpretarse como tal. Las personas deben consultar a un profesional de la salud adecuado antes de iniciar cualquier programa de ejercicios o para decidir qué puede ser adecuado para ellas. Comprar membresías de gimnasios y estudios de acondicionamiento físico con descuento puede implicar consecuencias tributarias. Los empleados y otras personas deben consultar a un profesional de impuestos para determinar si tienen alguna obligación fiscal con respecto a la compra de estas membresías con descuento bajo este programa.

Atención de urgencia y después del horario normal

Centros de atención de urgencia

Nuestros centros de atención de urgencia están abiertos por la noche, los fines de semana y los días festivos, y se encuentran en Maryland, Virginia y Washington D. C.

Llame al **800-777-7904 (TTY 711)** para recibir la atención que necesita o acuda a un centro si presenta:

- dolor abdominal;
- dificultad para respirar;
- fracturas de huesos;
- cortes profundos;
- síntomas de gripe o resfriado;
- salpullido o infecciones de la piel;
- torceduras y distensiones;
- infección urinaria;
- vómito, diarrea o náuseas.

Estos son ejemplos de condiciones que se tratan en los centros de atención de urgencia o de atención de urgencia avanzada. Si considera que tiene una condición médica de emergencia,¹ llame al 911.



Centros de atención de urgencia avanzada 24/7 de Kaiser Permanente

En los centros médicos con atención de urgencia las 24 horas del día, los 7 días de la semana, tiene acceso a lo siguiente:

- médicos especializados en medicina de emergencia;
- costos compartidos más bajos² que en una típica sala de emergencias de hospital;
- servicios de laboratorio las 24 horas del día, los 7 días de la semana;
- farmacia con horario de atención extendido (la mayoría abiertas las 24 horas del día, los 7 días de la semana);
- servicios de imágenes diagnósticas avanzadas, como tomografías computarizadas, imágenes por resonancia magnética y ultrasonidos, las 24 horas del día, los 7 días de la semana;
- una unidad de observación en la que se puede monitorear a los pacientes hasta por 24 horas.

Atención después del horario normal

Nuestras clínicas de atención después del horario normal ofrecen solo algunos servicios de laboratorio y radiología. Los servicios de estas clínicas son apropiados para tratar problemas de salud menores, como dolor de oído o de espalda, salpullidos, infecciones urinarias, lesiones leves y síntomas de resfriado, gripe o de los senos paranasales.

Servicio Get Care Now

Con el servicio Get Care Now (Obtenga atención ahora) disponible al instante, no necesita hacer una cita para recibir atención de urgencia virtual; puede consultar al siguiente profesional clínico de salud que se encuentre disponible en el mismo día.

- Conéctese a este servicio de atención virtual las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y un profesional clínico de salud se comunicará con usted, generalmente, en menos de 2 horas.
- El servicio se ofrece sin costo.
- Está disponible por teléfono, por video, en **kp.org/espanol** o en la aplicación de Kaiser Permanente.³

¹Una condición médica de emergencia es aquella en la que la falta de atención médica inmediata podría provocar cualquiera de las siguientes situaciones: 1) poner en peligro grave la salud de la persona (o, en el caso de una embarazada, la salud de la madre o la del bebé en gestación); 2) causar un daño grave a las funciones del organismo; o 3) causar la disfunción grave de algún órgano o parte del cuerpo. Consulte los documentos de su plan para leer la definición completa de una condición médica de emergencia.

²Los costos compartidos dependen de su plan. Para obtener información específica, verifique el documento de su plan.

³Para usar la aplicación de Kaiser Permanente, tiene que ser un miembro de Kaiser Permanente registrado en **kp.org/espanol**.

Ubicaciones de los centros de atención de urgencia y después del horario normal de Kaiser Permanente

Maryland

Annapolis After Hours Care

888 Bestgate Road, Suite 111
Annapolis, MD 21401

[Solo con cita](#)

De lunes a viernes: de 3 a 11 p. m.

Sábados y domingos:
de 9 a. m. a 5 p. m.

Cerrado los días festivos

Camp Springs Urgent Care

6104 Old Branch Ave.
Temple Hills, MD 20748

[Solo con cita](#)

Viernes: de 3 a 11 p. m.

Sábados y domingos:
de 9 a. m. a 5 p. m.

Gaithersburg Advanced Urgent Care 24/7

655 Watkins Mill Road
Gaithersburg, MD 20879

Kensington Urgent Care

10810 Connecticut Ave.
Kensington, MD 20895

[Solo con cita](#)

De lunes a viernes: de 3 a 11 p. m.

Sábados y domingos:
de 9 a. m. a 5 p. m.

Cerrado los días festivos

Largo Advanced Urgent Care 24/7

1221 Mercantile Lane
Largo, MD 20774

Lutherville-Timonium

Advanced Urgent Care 24/7

2391 Greenspring Drive
Lutherville-Timonium, MD 21093

South Baltimore County

Advanced Urgent Care 24/7

1701 Twin Springs Road
Halethorpe, MD 21227

White Marsh After Hours Care

APERTURA EN EL OTOÑO DE 2024

4920 Campbell Blvd.
Nottingham, MD 21236

[Solo con cita](#)

De lunes a viernes: de 3 a 11 p. m.

Sábados y domingos:
de 9 a. m. a 5 p. m.

Cerrado los días festivos

Woodlawn After Hours Care

APERTURA EN 2024

(por determinarse)

7141 Security Blvd.
Baltimore, MD 21244

Virginia

Ashburn After Hours Care

43480 Yukon Drive
Ashburn, VA 20147

[Solo con cita](#)

De lunes a viernes:

de 3 p. m. a 9 p. m.

Sábados y domingos:
de 9 a. m. a 5 p. m.

Cerrado los días festivos

Caton Hill Advanced Urgent Care 24/7

13285 Minnieville Road
Woodbridge, VA 22192

Fredericksburg After Hours Care

1201 Hospital Drive
Fredericksburg, VA 22401

[Solo con cita](#)

De lunes a viernes: de 3 a 11 p. m.

Sábados y domingos:
de 9 a. m. a 5 p. m.

Cerrado los días festivos

Reston Urgent Care

1890 Metro Center Drive
Reston, VA 20190

[Solo con cita](#)

De lunes a viernes: de 3 a 11 p. m.

Sábados, domingos y días
festivos: de 9 a. m. a 9 p. m.

Tysons Corner Advanced Urgent Care 24/7

8008 Westpark Drive
McLean, VA 22102

Washington D. C.

Kaiser Permanente Capitol Hill Advanced Urgent Care 24/7

700 2nd St. NE
Washington D. C. 20002



No se puede garantizar la continuidad de la disponibilidad ni la participación de los centros de atención.

Kaiser Permanente se reserva el derecho a trasladar, modificar o anular la ubicación y los horarios de los servicios de atención de urgencia. Para leer la información más actualizada, visite kp.org/urgentcare/mas (haga clic en "Español").

Atención hospitalaria

kp.org/premierhospitals (haga clic en "Español")

Nuestros hospitales premier

Kaiser Permanente selecciona cuidadosamente los hospitales premier¹ que trabajarán con nosotros para que podamos ofrecerle una excelente atención.

Estos hospitales de prestigio se encuentran en todo el territorio de Maryland, Virginia y Washington D. C., y trabajan con nosotros para brindarle tratamiento cuando necesite atención como paciente hospitalizado o como paciente ambulatorio.

¿Qué pasa si lo hospitalizan en un centro diferente de un hospital premier?

Una vez que su condición se haya estabilizado, podemos trasladarlo a un hospital premier con médicos de Kaiser Permanente de guardia. De esta manera, podremos ofrecerle una atención coordinada y continua durante la hospitalización y la transición al recibir el alta hospitalaria.

Hospitales fuera de la red:

- Puede recibir servicios de hospitalización en cualquier hospital y centro de atención autorizados y acreditados.
- Cuando reciba servicios, es posible que deba pagar cargos admisibles (como la tarifa que un proveedor contratado haya aceptado cobrar) al hospital, al médico o a otros proveedores, según se describe en los documentos de su plan. También es posible que tenga que presentar un reclamo de reembolso.



Hospitales premier por región

Maryland

- Baltimore Washington Medical Center, Glen Burnie
umms.org/bwmc
- Capital Region Medical Center, Largo
umms.org/capital
- Holy Cross Germantown Hospital
holycrosshealth.org
- Holy Cross Hospital, Silver Spring
holycrosshealth.org
- Luminis Health Anne Arundel Medical Center, Annapolis
luminishealth.org/en/locations/lhaamc
- St. Joseph Medical Center, Towson
umms.org/sjmc
- Suburban Hospital, Bethesda
suburbanhospital.org

Virginia

- Reston Hospital Center, Reston
restonhospital.com
- Stafford Hospital, Stafford
marywashingtonhealthcare.com
- Virginia Hospital Center, Arlington
virginiahospitalcenter.com

Washington D. C.

- Children's National Health System
childrensnational.org
- MedStar Washington Hospital Center
whcenter.org

¹Los hospitales premier son de propiedad y operación independientes y tienen un contrato con Kaiser Foundation Hospitals. No se puede garantizar la continuidad de la disponibilidad ni la participación de los centros de atención. Kaiser Permanente se reserva el derecho de cambiar, modificar o cancelar la ubicación de los hospitales premier. Para conocer la información más actualizada, visite kp.org/premierhospitals (haga clic en "Español").

Servicios adicionales

Servicios	Lo que debe saber
<p>Servicios de radiografía e imágenes diagnósticas</p> 	<p>Para la mayoría de los servicios, necesita una referencia de su médico. Él o ella le avisará cómo programar su cita.</p> <p>La mayoría de los servicios de radiografía e imágenes diagnósticas se ofrecen en los centros de atención de urgencia o atención de urgencia avanzada, por lo que no tiene que hacer un viaje especial para que le hagan radiografías u otras pruebas de imágenes diagnósticas.</p> <p>Llame a la línea de citas al 800-777-7904 (TTY 711) para programar una mamografía. No necesita la referencia de un médico. Su médico de atención primaria o ginecobstetra hablará con usted sobre la frecuencia con la que debe hacerse las pruebas de detección.</p> <p>Los resultados de las pruebas que se hagan en centros médicos de Kaiser Permanente se guardarán en su historia clínica.</p>
<p>Pruebas de laboratorio y sus resultados</p> 	<p>Para la mayoría de las pruebas de laboratorio de rutina, el médico de Permanente enviará la orden al laboratorio de Kaiser Permanente de manera electrónica, por lo que puede acercarse sin una cita.</p> <p>La mayoría de los servicios de laboratorio se ofrecen en los centros de atención de urgencia o atención de urgencia avanzada, por lo que no tiene que hacer un viaje especial para que le hagan una prueba de laboratorio para completar su atención. También puede programar su cita de laboratorio con antelación para ahorrar tiempo. Los resultados de las pruebas que se hagan en centros médicos de Kaiser Permanente se guardarán en su historia clínica. Puede consultar la mayoría de los resultados en línea poco tiempo después de que el laboratorio finalice las pruebas. En algunos casos, es posible hacerlo el mismo día.</p> <p>Si acude a un laboratorio que no pertenece a un centro médico de Kaiser Permanente, siga las instrucciones del médico que hizo la referencia sobre cómo recibir los resultados de las pruebas.</p>



Servicios	Lo que debe saber
<p>Transferencia de su historia clínica</p> 	<p>Para que la transición a Kaiser Permanente sea lo más ágil posible, proporcione listas de lo siguiente en su primera cita:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alergias; • pruebas de detección de cáncer; • médicos que le brinden atención ahora o se la hayan brindado recientemente (y sus direcciones); • vacunas; • condiciones médicas; • medicamentos; • cirugías. <p>A menudo, nuestros médicos pueden acceder a las historias clínicas digitales de sus médicos anteriores. Si su médico de Kaiser Permanente determina que se necesita información adicional, le proporcionará un Formulario de Solicitud Específica de Historias Clínicas, para obtener esas historias clínicas en particular, que usted enviará a sus médicos anteriores.</p> <p>Si ya cuenta con su historia clínica, puede comunicarse con el Departamento de Servicios de Administración de la Información Médica (Health Information Management Services, HIMS) por correo electrónico a mashimspmr@kp.org, o por fax al 855-902-4974. Solo incluiremos documentación específica en su expediente médico de Kaiser Permanente. También lleve su historia clínica a la primera consulta.</p>
<p>Atención dental</p> 	<p>Su cobertura médica incluye atención dental necesaria después de un accidente. No proporciona atención dental adicional ni tratamientos dentales que no estén relacionados con el accidente. Consulte los documentos de su plan para determinar la cobertura dental por accidente o, si su empleador proporciona su cobertura, comuníquese con el agente de beneficios de su lugar de trabajo.</p> <p>Es posible que su plan incluya beneficios de atención preventiva y otros beneficios dentales. Consulte la <i>Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage)</i> de su plan de salud o, si su empleador proporciona su cobertura, comuníquese con el agente de beneficios de su lugar de trabajo.</p> <p>Si tiene preguntas sobre los beneficios dentales (además de lesiones dentales por accidente), visite kp.org/dental/mas (en inglés) o llame a LIBERTY Dental Plan al 800-764-5393 (TTY 877-855-8039). Los especialistas del Servicio a los Miembros de LIBERTY Dental Plan están disponibles de lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m., para responder preguntas sobre la cobertura o ayudarlo a encontrar un dentista participante.</p>

Servicios adicionales (continuación)

Servicios	Lo que debe saber
<p>Chat en línea “Chat with KP”</p> 	<p>Este servicio se ofrece sin costo para los miembros y permite comenzar a chatear con tan solo un clic. Úselo para conectarse de forma virtual con uno de nuestros proveedores de atención con licencia a través de kp.org/espanol o la aplicación de Kaiser Permanente.¹ Está disponible de lunes a viernes (excepto los días festivos), de 7 a. m. a 7 p. m.</p> <p>Este servicio ofrece los mismos beneficios que nuestra línea de consejos las 24 horas del día, los 7 días de la semana, incluidos consejos rápidos y referencias, todo con solo un clic. También puede compartir imágenes a través del chat y ver su historial de chat completo, lo que garantiza una atención ágil, conveniente y conectada.</p> <p>Para chatear con un enfermero en su computadora, inicie sesión en kp.org/espanol y seleccione la página Get Care (Obtenga atención), My Health (Mi salud), Message Center (Centro de mensajes) o Appointment Center (Centro de citas). Luego, haga clic en Chat with a Nurse (Chatear con un enfermero). Para chatear con un enfermero desde su teléfono inteligente, inicie sesión en la aplicación móvil de Kaiser Permanente,¹ visite la página Get Care (Obtenga atención) y seleccione Chat with KP (Chatear con KP).</p>
<p>Administración de cuidados para condiciones crónicas</p> 	<p>Únase a nuestro programa de control de enfermedades si necesita ayuda para controlar condiciones crónicas, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • asma; • enfermedad pulmonar obstructiva crónica; • enfermedad de las arterias coronarias; • depresión; • diabetes; • presión arterial alta. <p>Para obtener más información, deje un mensaje en cualquier momento al 703-536-1465 en el área metropolitana de Washington D. C. o al 410-933-7739 si se encuentra en el área de Baltimore. Indique su nombre, número de historia clínica, dirección y sobre qué condición desea solicitar información. Le devolveremos la llamada en 2 días hábiles.</p>
<p>Coordinación de beneficios</p> 	<p>Si tiene otra cobertura de salud además de la de Kaiser Permanente, avise a Servicio a los Miembros al 800-777-7902 (TTY 711).</p> <p>Si el otro plan es su seguro primario, nos reservamos el derecho de facturar al otro plan de salud por los servicios que proporcionemos o autoricemos para usted. Tener más de un plan de salud no afecta su capacidad para acceder a los servicios de Kaiser Permanente. Si tiene una lesión laboral o una lesión causada por un tercero, dé aviso a Servicio a los Miembros.</p>

¹Para usar la aplicación de Kaiser Permanente, tiene que ser un miembro de Kaiser Permanente registrado en kp.org/espanol.

Opciones de atención mientras está lejos de casa

No importa a dónde le lleve la vida, usted cuenta con Kaiser Permanente. Si está lejos de casa y sucede algo inesperado, recibir atención es más fácil que nunca.

Atención de rutina al alcance de la mano

Use su cuenta de kp.org/espanol o la aplicación de Kaiser Permanente¹ en cualquier lugar para acceder a las siguientes opciones:

- consejos médicos de un profesional de la salud certificado las 24 horas del día, los 7 días de la semana;
- atención por teléfono o video, o mediante una consulta electrónica, generalmente sin costo;²
- envío de preguntas que no sean urgentes por correo electrónico al consultorio de su médico.

Atención de urgencia³

No importa dónde reciba atención de urgencia o de emergencia, puede presentar un reclamo para recibir un reembolso. Además, en muchos lugares fuera de las áreas de servicio de Kaiser Permanente, solo pagará los copagos o coseguros que le correspondan, sin necesidad de presentar un reclamo.

- Proveedores de la red de organización de proveedores preferidos (*Preferred Provider Organization, PPO*)⁴ de Cigna HealthcareSM
- MinuteClinics[®], incluidas las farmacias⁵
- Clínicas de Concentra⁵

Atención de emergencia³

No importa dónde esté, puede simplemente acudir a la sala de emergencias más cercana. Si va a un centro de atención de Kaiser Permanente o a un proveedor de la PPO de Cigna Healthcare, solo pagará su copago o coseguro normal.



¹Para usar la aplicación de Kaiser Permanente, tiene que ser un miembro de Kaiser Permanente registrado en kp.org/espanol.

²Cuando corresponda y esté disponible. Si viaja fuera del estado, es posible que las consultas por teléfono y por video no estén disponibles debido a leyes estatales que impiden que los médicos brinden atención en otros estados. Las leyes varían según el estado. Si tiene un plan con deducible que admite una cuenta de ahorros para gastos médicos (*health savings account, HSA*), es posible que deba pagar los cargos totales de las consultas por teléfono y video hasta alcanzar el deducible. Una vez que alcance el deducible, las consultas por teléfono y video no tendrán costo.

³Si cree que tiene una condición médica de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital más cercano. Consulte la definición completa del término "condición médica de emergencia" en su *Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage)* u otros documentos relacionados con la cobertura.

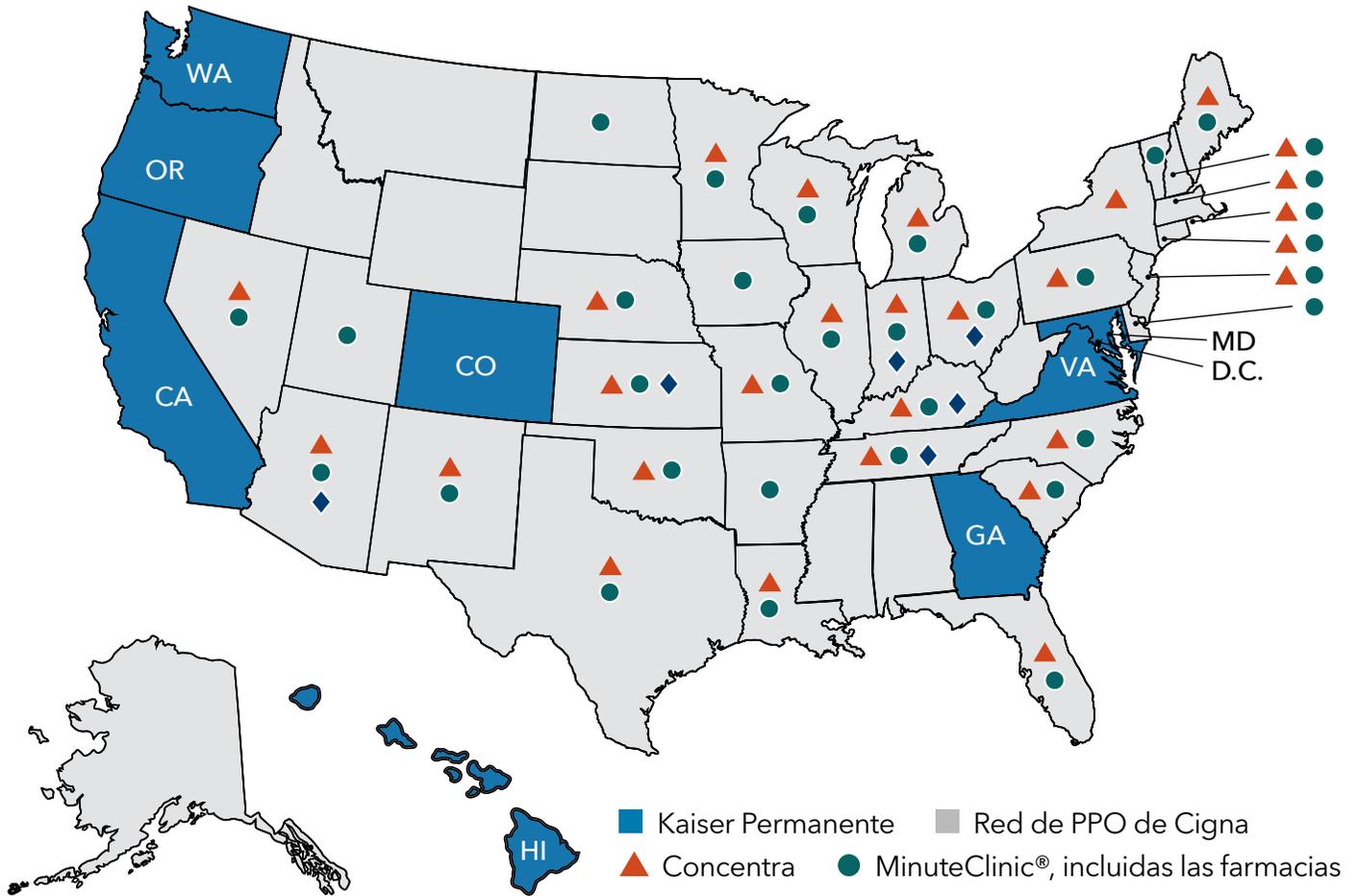
⁴La red de PPO de Cigna HealthcareSM se refiere a los proveedores de atención médica (médicos, hospitales, especialistas) contratados como parte de Cigna Healthcare PPO for Shared Administration. Cigna Healthcare es una compañía independiente y no está afiliada a Kaiser Permanente Insurance Company ni a Kaiser Foundation Health Plan. El acceso a la red de la PPO de Cigna Healthcare se debe a una relación contractual entre Cigna Healthcare y Kaiser Permanente Insurance Company and Kaiser Foundation Health Plan. La red de la PPO de Cigna Healthcare es proporcionada exclusivamente por Cigna Corporation o a través de sus subsidiarias en funcionamiento, incluida Cigna Health and Life Insurance Company. El nombre, el logotipo y otras marcas de Cigna son propiedad de Cigna Intellectual Property, Inc.

⁵La experiencia de pago en MinuteClinic y Concentra varía según el plan.

Opciones de atención mientras está lejos de casa

(continuación)

Encuentre atención cerca de usted



Asistencia mientras está lejos de casa

¿Necesita ayuda para encontrar atención o saber qué cobertura tiene mientras está lejos de casa? Llame a nuestra línea de atención para viajeros al **951-268-3900** (TTY 711)¹ o visite kp.org/viajero.

Si viaja a otro país y necesita ayuda para localizar atención de urgencia o emergencia, llame al **001-951-268-3900** (desde un teléfono fijo) o al **951-268-3900** (desde un dispositivo móvil).



¹Puede marcar este número dentro y 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 no está disponible durante los días festivos principales (Año Nuevo, Domingo de Pascua, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad). Cierra temprano el día anterior a un día festivo, a las 10 p. m. (hora del Pacífico), y vuelve a estar disponible el día posterior al día festivo a las 4 a. m. (hora del Pacífico).

Cómo entender sus costos y beneficios

Usted paga un costo compartido de \$0 por la atención preventiva dentro de la red.

La atención preventiva incluye exámenes físicos de rutina, consultas de bienestar infantil y algunas pruebas de detección (como mamografías), para que no haya necesidad de retrasar la primera consulta con su médico de atención primaria.

Si presenta síntomas de una enfermedad, es posible que el médico le indique un servicio para ayudar a determinar qué es o para ayudar a tratarla. Como usted ya presentó síntomas, este servicio no se considera preventivo. En realidad, es un servicio de diagnóstico, ya que se usa para diagnosticar su enfermedad y es posible que aplique el costo compartido.

También puede recibir servicios para ayudar a tratar una enfermedad que ya le diagnosticaron. Como ya está recibiendo tratamiento para esa enfermedad, estos servicios tampoco se consideran preventivos y puede que se apliquen costos compartidos.

Las pruebas o los servicios solicitados para o durante una consulta sobre un examen físico de rutina o sobre bienestar infantil pueden tener costos compartidos si esos servicios están relacionados con el diagnóstico, el control o el tratamiento de una condición médica existente.

Es posible que tenga un copago para la mayoría de los demás cuidados, como citas con especialistas, atención de urgencia y algunas pruebas y servicios. Consulte los documentos de su plan.

Puede estimar el costo de su próxima visita en kp.org/costestimates (en inglés). Necesitará registrarse en kp.org/espanol para usar esta herramienta segura.



Sus costos compartidos

El “costo compartido” se refiere a lo que paga como parte de su participación en los costos de atención médica.

Consulte los documentos de su plan para obtener más información sobre los costos compartidos específicos del plan.



Tipo de costo compartido	Qué es	Cuándo paga
<p>Copago</p>	<p>La tarifa establecida que usted paga por un servicio cubierto (por ejemplo, visitas al consultorio que no son de atención preventiva) cada vez que se proporciona ese servicio. Los copagos varían según el plan y no cuentan para el deducible. Sin embargo, sí cuentan para el gasto máximo de bolsillo anual para la mayoría de los servicios.</p>	<p>Casi todos los planes tienen copago o coseguro. Es posible que deba pagar un copago o coseguro el día en que usted recibe los servicios, para cada consulta, incluso si tiene varias consultas en el mismo día.</p> <p>No hay un copago o coseguro para la atención preventiva en los planes que no son de derechos adquiridos por antigüedad. Lo que usted debe pagar depende de los beneficios de su plan y de los servicios que reciba.</p>
<p>Coseguro</p>	<p>El porcentaje del costo por un servicio cubierto. Por ejemplo, si su coseguro es del 15 % y el costo de visitas al consultorio para usted es de \$100, entonces debe pagar \$15 y el plan de salud paga \$85. El coseguro varía de acuerdo con su plan y no aplica para el deducible. Sin embargo, se cuenta para el gasto máximo de bolsillo anual para la mayoría de los servicios.</p>	
<p>Gasto máximo de bolsillo</p>	<p>La cantidad máxima que paga de su bolsillo cada año del contrato para la mayoría de los servicios cubiertos. Una vez que las cantidades que usted haya pagado igualen el gasto máximo de bolsillo, no paga nada por los servicios cubiertos durante el resto del año del contrato.</p>	<p>Dependiendo de su plan, los copagos, el coseguro y los deducibles que usted pague por la mayoría de los servicios contarán para el gasto máximo de bolsillo.</p>
<p>Deducible Visite kp.org/deductibleplans (haga clic en “Español”) para obtener más información sobre los planes con deducible y herramientas útiles para conocer los costos.</p>	<p>El monto fijo que debe pagar cada año del contrato por los servicios médicos cubiertos antes de que el plan de salud comience a pagar la parte que le corresponde. Es posible que no todos los servicios se cuenten para el deducible. Los deducibles varían según el plan que tenga.</p> <p>Una vez que alcance el deducible, deberá pagar solo el copago o coseguro correspondiente para la mayoría de los servicios cubiertos por el resto del año del contrato de su plan. Es posible que se apliquen ciertas condiciones.</p>	<p>Si tiene un deducible, se le facturará el monto total permitido por cada servicio que esté sujeto al deducible cuando se registre o después de que reciba el servicio mediante una factura por correo postal. Es posible que también reciba un cálculo de los cargos antes de la visita al consultorio para determinados servicios, y puede elegir hacer un pago de depósito según ese cálculo.</p>

Reclamos

No deberá presentar reclamos por los servicios si se da lo siguiente:

- Recibe atención médica y servicios de parte de proveedores de la red.
- Recibe una referencia autorizada de su proveedor de la red para acudir a un proveedor fuera de la red.
- El monto que pagó fue por un copago, deducible o coseguro.

Si presenta un reclamo:

- Tiene hasta 180 días a partir de la fecha en que recibió la atención para enviar el reclamo.
- Kaiser Permanente revisará el reclamo y decidirá cuánto se le pagará o reembolsará.
- La atención debe ser médicamente necesaria. Consulte los documentos de su plan.

Cómo presentar un reclamo

Para solicitar un pago o un reembolso, inicie sesión en kp.org/espanol y seleccione [Cobertura y Costos](#). Luego, seleccione [Enviar una reclamación](#).

Junto con su formulario de reembolso, se requiere la siguiente información para todos los reclamos:

- facturas detalladas (deben incluir la fecha del servicio, los servicios recibidos y el costo de cada artículo);
- historias clínicas (copias de los informes médicos originales, notas de la hospitalización, registros de la sala de emergencias o informes de las consultas);
- comprobante de pago (recibos o estados de cuenta bancaria o de tarjeta de crédito).

También puede enviar el formulario de reembolso y los documentos requeridos por correo a la siguiente dirección:

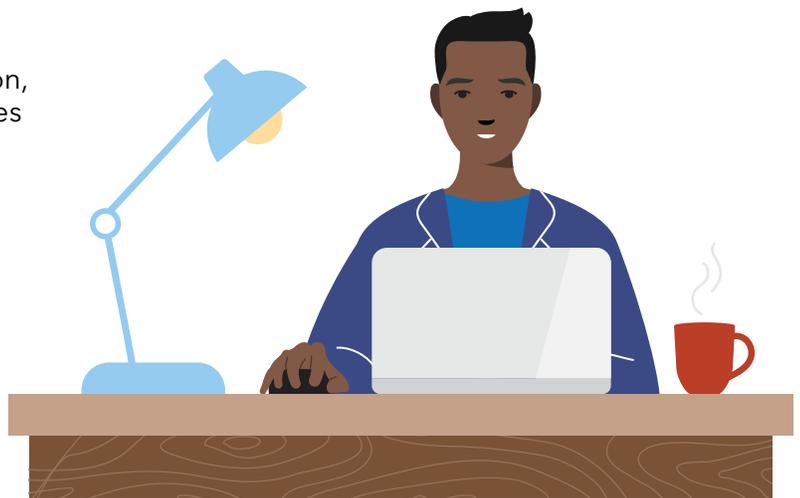
National Claims Administration -
Mid-Atlantic States
P.O. Box 371860
Denver, CO 80237-9998

Qué recibirá de nuestra parte

Una *Explicación de Beneficios (Explanation of Benefits)* que dirá cuánto debe pagar usted y cuánto pagará el plan de salud.

Cómo presentar una apelación

Tiene derecho a presentar una apelación si no está de acuerdo con una decisión de no pagar un reclamo. Consulte los documentos de su plan para obtener más información.



Requisitos para solicitar citas médicas de manera oportuna

Algunos clientes de Kaiser Permanente tienen derecho a solicitar una cita con un proveedor de atención médica dentro de la red en un plazo de ciertos días. Usted tiene este derecho si cumple con lo siguiente:

1. Reside en el distrito de Columbia y obtiene la cobertura mediante DC Health Link o la recibe a través de su empleador en el distrito de Columbia.
2. La cita corresponde a la primera consulta con un proveedor. La primera consulta incluye los siguientes casos:
 - a. cuando programa su primera consulta de atención primaria con un proveedor;
 - b. cuando ha cambiado de proveedor de atención primaria y debe programar su primera consulta con un proveedor de atención primaria nuevo;
 - c. cuando programa su primera consulta con un proveedor que no es su proveedor de atención primaria, de salud del comportamiento o uso de sustancias, o de atención prenatal para un tratamiento especializado.

¿Cuánto tiempo deberá esperar para recibir atención?

El distrito de Columbia estableció los siguientes plazos para las citas con un proveedor dentro de la red.

Tipo de servicio	Plazo
Primera cita con un médico de atención primaria nuevo o de reemplazo	En un plazo de 7 días hábiles
Primera cita con un proveedor nuevo o de reemplazo para recibir un tratamiento de salud del comportamiento, incluido el tratamiento por uso de sustancias	En un plazo de 7 días hábiles
Primera cita con un proveedor nuevo o de reemplazo para recibir un tratamiento de atención prenatal	En un plazo de 15 días hábiles
Primera cita con un proveedor nuevo o de reemplazo para recibir un tratamiento de atención especializada	En un plazo de 15 días hábiles



Si tiene inconvenientes para programar una cita dentro de los plazos establecidos, llame al **800-777-7902 (TTY 711)** para hablar con un representante de Servicio a los Miembros. Esta persona lo comunicará con el personal que le ayudará a programar una cita dentro de los plazos establecidos.



KAISER PERMANENTE®

Declaración de no discriminación

La política de Kaiser Foundation Health Plan of the Mid-Atlantic, Inc. (Kaiser Health Plan) es no discriminar por motivos de raza, color, país de origen, sexo, edad ni discapacidad. Kaiser Health Plan ha adoptado un procedimiento interno de quejas para la resolución inmediata y de forma justa de las quejas sobre cualquier acción contraria a lo establecido en la sección 1557 de la Ley de Cuidado de Salud Asequible (Affordable Care Act, 42 U.S.C. 18116) y de su reglamentación mediante 45 CFR parte 92, emitida por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services). La Sección 1557 prohíbe la discriminación en ciertos programas y actividades de salud por motivos de raza, color, país de origen, sexo, edad o discapacidad. Puede consultar la Sección 1557 y su reglamentación en la oficina del Coordinador de Derechos Civiles de Kaiser, en 2101 East Jefferson Street, Rockville, MD 20852, número de teléfono: 1-800-777-7902; se designó a esta persona para que coordine los esfuerzos de Kaiser Health Plan para cumplir con la Sección 1557.

Cualquier persona que considere que alguien ha sido discriminado por su raza, color, país de origen, sexo, edad o discapacidad puede presentar una queja según este procedimiento. Kaiser Health Plan no podrá tomar represalias contra cualquier persona que se oponga a la discriminación, presente una queja o participe en su investigación.

Procedimiento:

- Las quejas se deberán presentar ante el Coordinador de la Sección 1557 en un plazo de (sesenta [60] días) desde la fecha en la que la persona que presenta la queja tenga conocimiento de la supuesta acción discriminatoria.
- La queja deberá estar por escrito e incluir el nombre y la dirección de la persona que la presenta, y deberá indicar el problema o la acción que se supone es discriminatoria y la solución o el remedio que se busca.
- El Coordinador de la Sección 1557 (o la persona que este designe) investigará la queja. Aunque esta investigación sea informal, será minuciosa y le dará a todas las personas interesadas la oportunidad de presentar las pruebas relevantes para la queja. El Coordinador de la Sección 1557 guardará los archivos y los registros del Kaiser Health Plan relacionados con dichas quejas. En la medida de lo posible y de acuerdo con la ley aplicable, el Coordinador de la Sección 1557 tomará los pasos adecuados para mantener la confidencialidad de los archivos y los registros relacionados con las quejas y los compartirá únicamente con las personas que deban conocerlos.
- El Coordinador de la Sección 1557 comunicará por escrito su decisión sobre la queja, según la relevancia de la prueba, en un plazo de treinta días posteriores a su presentación; asimismo, notificará a la persona que presentó la queja sobre su derecho de obtener otros recursos administrativos o legales.

La disponibilidad y el uso de este procedimiento de queja no evitará que la persona pueda presentar otros recursos legales o administrativos, incluida la presentación de una queja sobre discriminación por raza, color, país de origen, sexo, edad o discapacidad ante un tribunal o ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. Una persona puede presentar en forma electrónica una queja sobre discriminación a través del portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, que está disponible en:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> (en inglés) o por correo o teléfono en: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW., Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201.

Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html> (en inglés). Estas quejas deben presentarse en un plazo de 180 días desde la fecha de la supuesta discriminación.

Kaiser Health Plan tomará las medidas adecuadas para asegurar que los individuos con discapacidad y aquellos con habilidades limitadas en inglés tengan ayuda y servicios adicionales y servicios de asistencia para el idioma, respectivamente, si necesitan participar en este proceso de queja. Estas medidas pueden incluir, por ejemplo, proporcionar intérpretes calificados, cintas grabadas del material para personas con disminución visual o asegurar una ubicación sin barreras para los procedimientos. El Coordinador de la Sección 1557 estará a cargo de tomar dichas medidas.



KAISER PERMANENTE®

Ofrecemos Servicios de Interpretación Sin Costo Para Usted

ATTENTION: If you speak a language other than English, language assistance services—free of charge—are available to you. Call **855-249-5019** (TTY: 711).

Español/Spanish

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al **855-249-5019** (TTY: 711).

አማርኛ/Amharic

ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም እርዳታ ድርጅቶች፣ በነጻ ሊያግዙዎት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ **855-249-5019** (መስማት ለተሳናቸው: 711)።

العربية /Arabic

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم - **855-249-5019** (رقم هاتف الصم والبكم: -711).

Bàsòò Wùdù (Bassa)

Dè dɛ nià kɛ dyédé gbo: ɔ jũ ké m̀ Bàsòò-wùdù-po-nyò jũ ní, nií, à wuɖu kà kò dò po-poò bɛ́in m̀ gbo kpáa. Đá **855-249-5019** (TTY: 711)

中文/Chinese

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電**855-249-5019** (TTY: 711)。

فارسی /Farsi

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما بگیرید تماس - **855-249-5019** (TTY: 711). با. باشد می فر

Français/French

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le **855-249-5019** (ATS : 711).

ગુજરાતી (Gujarati)

સુચના: જો તમે ગુજરાતી બોલતા હો, તો નિ:શુલ્ક ભાષા સહાય સેવાઓ તમારા માટે ઉપલબ્ધ છે. ફોન કરો **855-249-5019** (TTY: 711).



KAISER PERMANENTE®

kreyòl ayisyen/Haitian Creole

ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele - 855-249-5019 (TTY: 711).

Igbo

Nti: Ọ bụrụ na asụ Ibo, asụsụ aka ọasụ n'efu, defu, aka. Call 855-249-5019 (TTY: 711).

한국어/Korean

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다.

855- 249-5019 (TTY: 711).)번으로 전화해 주십시오.

Português/Portuguese

ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 855-249-5019 (TTY: 711).

Русский/Russian

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 855-249-5019 (телетайп: 711).

Tagalog

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 855-249-5019 (TTY: 711).

اردو/Urdu

خبردار: اگر آپ اردو بولتے ہیں، تو آپ کو زبان کی مدد کی خدمات مفت میں دستیاب ہیں۔ کال کریں 855-249-5019 (TTY: 711)۔

Tiếng Việt/Vietnamese

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 855-249-5019 (TTY: 711).

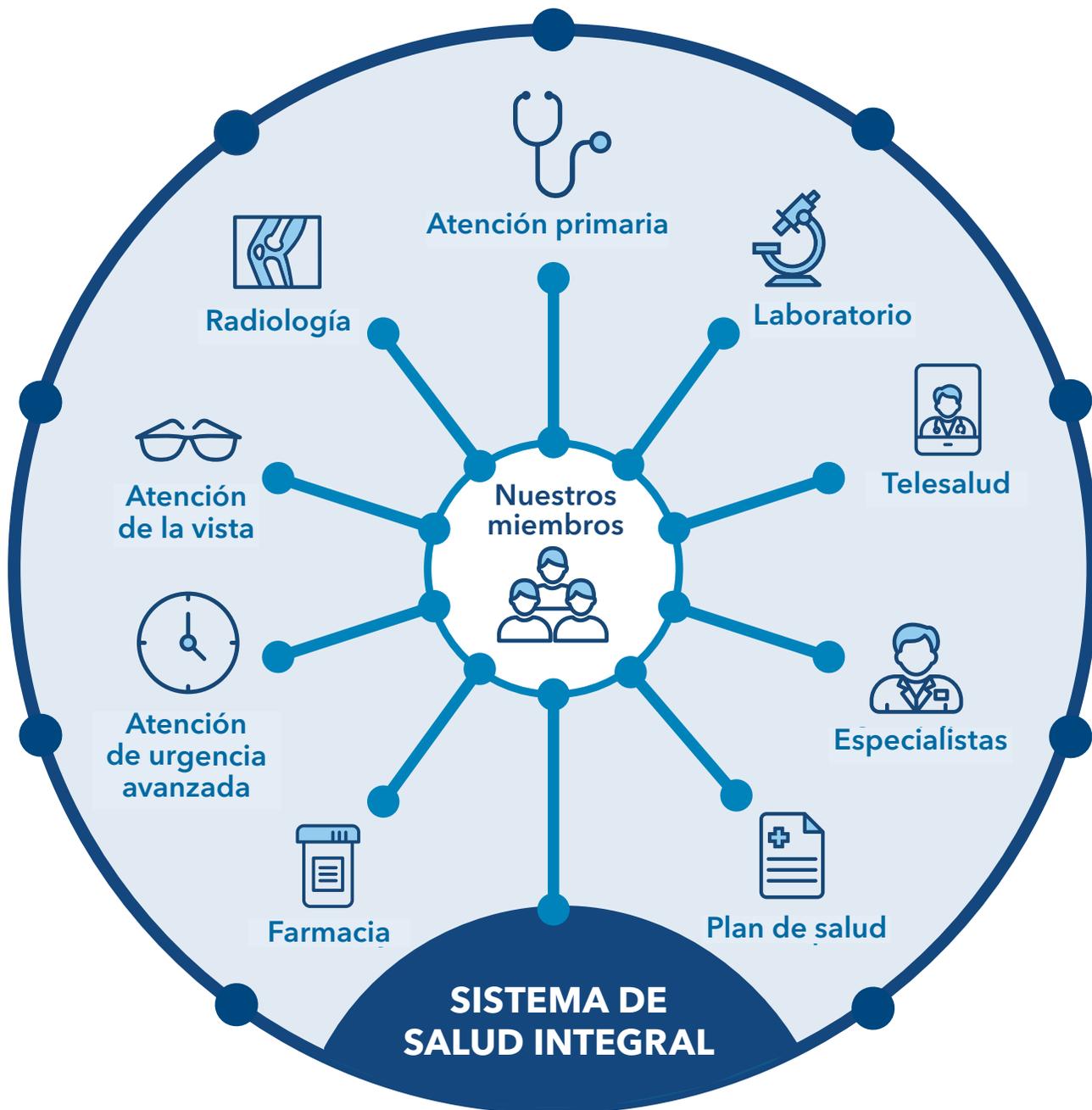
Yorùbá/Yoruba

AKIYESI: Bi o ba nsọ èdè Yorùbú ọfẹ ni iranlọwọ lori èdè wa fun yin o. Ẹ pe ẹrọ-ibanisọrọ yi 855-249-5019 (TTY: 711).



Nuestros miembros son el centro de todo lo que hacemos

Nuestro enfoque centrado en el paciente pone en primer lugar a nuestros miembros y su bienestar. Los médicos de Permanente no se encargan de tareas administrativas, por lo que pueden centrarse en sus pacientes. En vez de adoptar un enfoque uniforme para todos, nuestros médicos se familiarizan con usted y personalizan la atención que necesita. Esto significa que recibe la atención y los tratamientos más adecuados para usted en todo momento.



Centros de atención médica de Kaiser Permanente

Maryland

- 1 Abingdon Medical Center
- 2 Annapolis Medical Center
- 3 **FUTURA UBICACIÓN**
Centro médico en Aspen Hill
- 4 Kaiser Permanente Baltimore Harbor Medical Center
- 5 Bowie Fairwood Medical Center
- 6 Camp Springs Medical Center
- 7 Columbia Gateway Medical Center
- 8 Kaiser Permanente Frederick Medical Center
- 9 Gaithersburg Medical Center
- 10 Kensington Medical Center
- 11 Largo Medical Center
- 12 Lutherville-Timonium Medical Center
- 13 Marlow Heights Medical Center
- 14 North Arundel Medical Center
- 15 Shady Grove Medical Center
- 16 Silver Spring Medical Center
- 17 South Baltimore County Medical Center
- 18 **FUTURA UBICACIÓN**
Southern Maryland Medical Center

- 19 **well** Friendship Heights
by KAISER PERMANENTE.
- 20 West Hyattsville Medical Center
 - 21 White Marsh Medical Center
 - 22 Woodlawn Medical Center

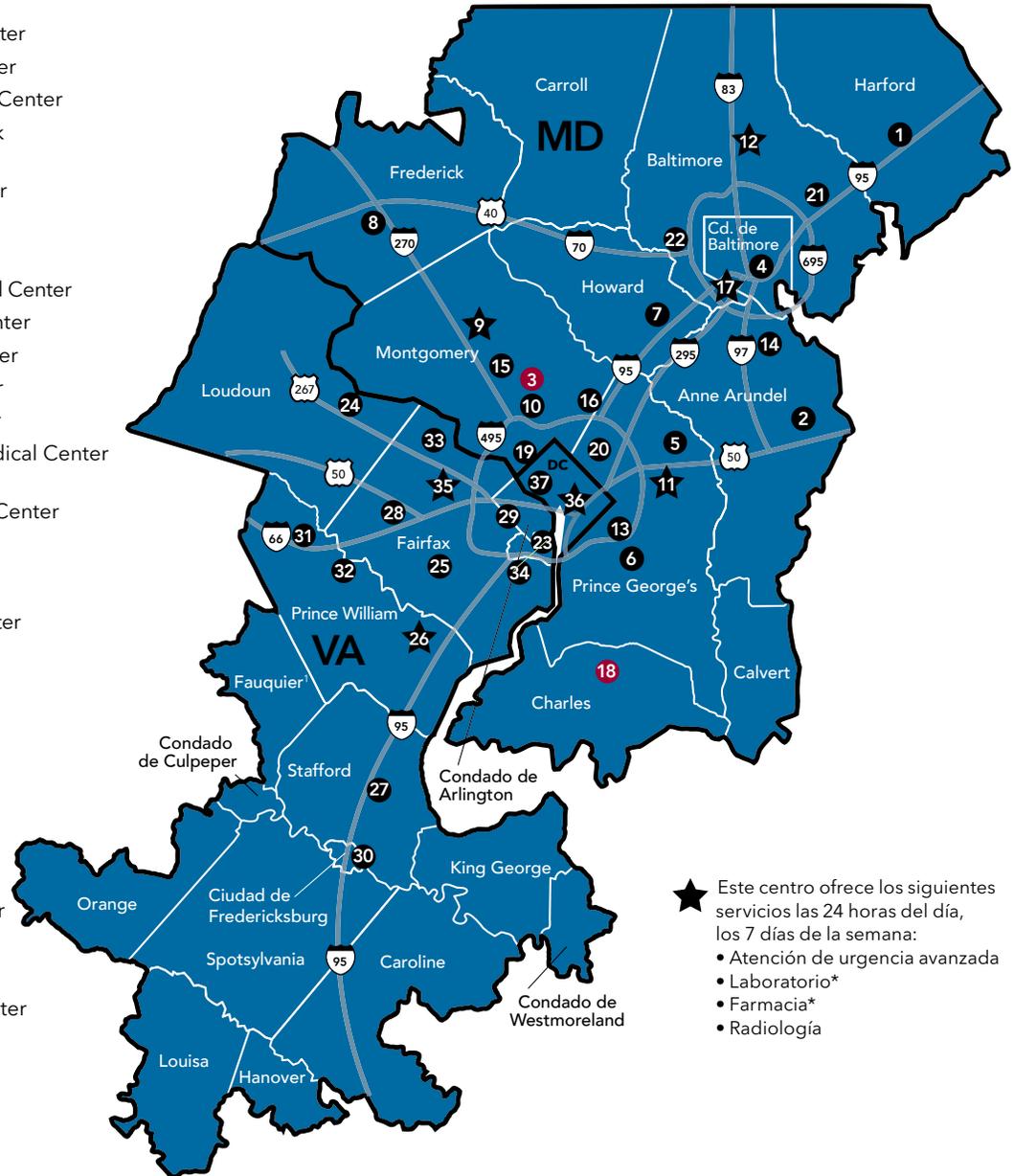
Virginia

- 23 Alexandria Medical Center
- 24 Ashburn Medical Center
- 25 Burke Medical Center
- 26 Caton Hill Medical Center
- 27 Colonial Forge Medical Center
- 28 Fair Oaks Medical Center
- 29 Falls Church Medical Center
- 30 Fredericksburg Medical Center
- 31 Haymarket Crossroads Medical Center
- 32 Manassas Medical Center

- 33 Reston Medical Center
- 34 Springfield Medical Center
- 35 Tysons Corner Medical Center

Washington D. C.

- 36 Kaiser Permanente Capitol Hill Medical Center
- 37 Northwest DC Medical Office Building



★ Este centro ofrece los siguientes servicios las 24 horas del día, los 7 días de la semana:

- Atención de urgencia avanzada
- Laboratorio*
- Farmacia*
- Radiología

*Horarios extendidos de farmacia en Gaithersburg y Lutherville-Timonium; horarios extendidos de laboratorio en Caton Hill y Tysons Corner.

Visite kp.org/ubicaciones para obtener la lista más actualizada de los servicios disponibles en los centros médicos de Kaiser Permanente.

*El área de servicio de Kaiser Permanente en el condado de Fauquier incluye los siguientes códigos postales: 20115, 20116, 20117, 20119, 20128, 20137, 20138, 20139, 20140, 20144, 20181, 20184, 20185, 20186, 20187, 20188, 20198, 22406, 22556, 22639, 22642, 22643, 22720, 22728, y 22739.