



ESTAMOS CON USTED

INFORMACIÓN SOBRE
LOS SERVICIOS MÉDICOS DE EMERGENCIA
PARA LOS MIEMBROS DE CALIFORNIA



KAISER PERMANENTE®

En una emergencia

Cuando esté lejos de su hogar,* no debería preocuparse acerca de qué hacer en caso de una emergencia médica. Nosotros le ofrecemos cobertura para los servicios de emergencia que reciba de proveedores del Plan y de proveedores fuera del Plan en cualquier lugar del mundo.

Si tiene una emergencia médica mientras está de viaje, comuníquese con nosotros lo antes posible, dentro de lo razonable. Díganos si está hospitalizado, si recibe servicios de emergencia de un proveedor fuera del Plan o si necesita atención de seguimiento (La atención de seguimiento que reciba de proveedores fuera del Plan no tiene cobertura a menos que la autoricemos).

Si tiene un problema médico de emergencia, llame al **911** (donde esté disponible) o acuda al Departamento de Emergencias del hospital más cercano.



Un problema médico de emergencia es un problema médico que se manifiesta con síntomas agudos de tal gravedad (incluido el dolor intenso) que una persona podría considerar, de manera razonable, que la falta de atención médica inmediata podría ocasionar alguna de las siguientes situaciones: (1) poner en riesgo grave la

salud de una persona (o, con respecto a una embarazada, la salud de la mujer y la de su hijo por nacer);

*Cuando viaje lleve siempre con usted su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente en caso de que tenga una emergencia.

(2) afectar de forma grave las funciones del organismo, o bien (3) perjudicar gravemente la función de una parte u órgano del cuerpo.

Un problema de salud mental es un problema médico de emergencia cuando cumple con los requisitos indicados en el párrafo anterior o, para los miembros que no están inscritos en Kaiser Permanente Senior Advantage, cuando el trastorno se manifiesta con síntomas agudos de tal gravedad que provoca alguna de las siguientes situaciones: La persona representa un peligro inmediato para sí misma o para otros; o la persona queda imposibilitada para conseguir o usar, de manera inmediata, comida, refugio o vestimenta debido a dicho trastorno mental.

Importante: Los servicios de emergencia están disponibles en el Departamento de Emergencias de los hospitales del Plan que aparecen en *Su Guía a los Servicios de Kaiser Permanente (Your Guidebook to Kaiser Permanente Services)*. Para una adecuada continuidad de la atención, le recomendamos acudir a los servicios de emergencia de uno de los hospitales del Plan, pero sólo si es razonable hacerlo teniendo en cuenta su enfermedad o síntomas.

Después de una emergencia: atención de posestabilización

La atención de posestabilización incluye los servicios necesarios desde el punto de vista médico relacionados con su problema médico de emergencia que usted recibe después de que su médico tratante determine que el problema médico se ha estabilizado. Kaiser Permanente ofrece cobertura para la atención de posestabilización que reciba

de un proveedor fuera del Plan, incluida la atención en un hospital fuera del Plan, sólo si otorgamos una autorización previa para la atención o si lo exige la ley (“Autorización previa” significa que debemos aprobar el servicio antes de que lo reciba). Si necesita una autorización para recibir atención de posestabilización de un proveedor fuera del Plan, debe llamarnos antes de que se le proporcione esta atención, o lo antes posible dentro de lo razonable.

Para las admisiones fuera del plan o para obtener una autorización para recibir atención de posestabilización llámenos las 24 horas del día, los siete días de la semana al **1-800-225-8883**. (Este número de teléfono está en su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente). Las personas con problemas auditivos o del habla pueden llamar al **711**.

Si llama desde otro país, marque el código de acceso internacional para Estados Unidos

seguido del **12255524737**. Asegúrese de conocer el código de acceso antes de salir de Estados Unidos.

Después de recibir la notificación, consultaremos su problema con el proveedor fuera del Plan. Si determinamos que usted necesita atención de posestabilización que tendría cobertura si la recibiera de un proveedor del Plan, autorizaremos la atención de ese proveedor o haremos los arreglos necesarios para que la reciba de un proveedor del Plan u otro proveedor designado. Asegúrese de solicitar al proveedor fuera del Plan que le indique qué atención (incluido el transporte) hemos autorizado, ya que sin una autorización previa no cubriremos los servicios de atención de posestabilización ni de transporte relacionado que proporcionen proveedores fuera del Plan, excepto que se indique lo contrario en la *Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage)*, *Certificado de Seguro (Certificate of Insurance)* o el *Resumen de la Descripción del Plan (Summary Plan Description)*.



Atención urgente fuera del área

Una necesidad de atención urgente requiere atención médica inmediata aunque no sea un problema médico de emergencia. Si se encuentra temporalmente fuera del área de servicio de Kaiser Permanente y necesita servicios de atención urgente debido a una enfermedad, lesión imprevista o la complicación de un problema médico existente (incluido el embarazo), cubriremos los servicios necesarios desde el punto de vista médico que reciba de un proveedor fuera del Plan si usted considera, dentro de lo razonable, que demorar el tratamiento hasta regresar a nuestra área de servicio representa un riesgo grave para su salud (o la del bebé por nacer).

Reembolso y reclamaciones

Si recibe servicios de emergencia o atención urgente de un proveedor fuera del Plan cuando usted está fuera de su región base, deberá presentar una reclamación para solicitar que nosotros le paguemos al proveedor, a menos que este haya aceptado enviarnos la factura. Si un proveedor fuera del Plan le factura directamente los servicios de atención urgente o de emergencia, recuerde presentar una reclamación de pago o de reembolso cuando regrese a su casa.

Para obtener instrucciones sobre cómo presentar una reclamación, llame a nuestra Central de Contactos del Servicio a los Miembros a uno de los números indicados al dorso de este folleto.



Importante: Si el proveedor fuera del Plan presenta una reclamación, usted sigue siendo responsable de asegurarse de que recibamos todo lo necesario para procesar la solicitud de pago.

Esta información sobre servicios de emergencia y de atención urgente fuera del área es una descripción general de la información que aparece en alguno de los siguientes documentos, según la cobertura que usted tenga:

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

La información en este folleto está sujeta a cambios sin previo aviso. Por favor consulte en su *EOC*, *COI* o *SPD* la información completa y actualizada de su cobertura, incluidas las exclusiones y las limitaciones. Este folleto no está destinado para el uso de los miembros de Medicare.

Llame a nuestra Central de Contactos del Servicio a los Miembros a uno de los números indicados al dorso de este folleto para solicitar una copia actualizada de su *EOC* o *COI*. Solicite a su empleador una copia actualizada de su *SPD*.

Central de Contactos del Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente

Abierto las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Cerrado los días festivos y a las 5:00 p. m. la víspera de Navidad y de año nuevo y el día después de Acción de Gracias (Thanksgiving Day).

1-800-788-0616 Español
1-800-464-4000 Inglés
1-800-777-1370 Línea TTY

 **Please recycle.** This material was produced from eco-responsible resources.
Member and Marketing Communications
84325 November 2012

