

Su atención, a su manera

Conéctese con la atención
a cualquier hora y en cualquier lugar



Obtenga la atención médica que necesita, como usted la desea. Sin importar la opción que elija, sus proveedores pueden ver sus antecedentes de salud, actualizar su historia clínica y darle el cuidado personalizado que se adapte a su vida.

Elija dónde, cuándo y cómo recibir atención

¿No está seguro de dónde solicitar atención? Visite kp.org/getcare (haga clic en "Español") para obtener más información.



Consejos de atención médica las 24 horas al día, los 7 días a la semana.

Obtenga al momento consejos médicos y orientación sobre el cuidado de la salud de un proveedor de Kaiser Permanente.



Consulta en persona

Por lo general, hay citas disponibles para consultas el mismo día. Ingrese a kp.org/espanol en cualquier momento, o llámenos para programar una consulta.



Correo electrónico

Envíe un mensaje al consultorio de su médico con preguntas que no sean urgentes en cualquier momento. Ingrese a kp.org/espanol o use nuestra aplicación móvil.²



Cita por teléfono

Ahórrese un viaje al consultorio del médico para afecciones leves o la atención de seguimiento.^{2,3}



Consulta por video

Comuníquese en línea directamente con un médico desde su computadora, teléfono inteligente o tableta para afecciones leves o atención de seguimiento.^{2,3}

¿Necesita recibir atención médica en este momento? Infórmese.

Atención de urgencia

Una necesidad de atención de urgencia es cuando se requiere atención médica inmediata, por lo general, dentro de un plazo de 24 a 48 horas, pero no se trata de un problema médico de emergencia. Esto puede incluir lesiones leves, dolor de espalda, dolor de oídos, dolor de garganta, tos, síntomas en las vías respiratorias superiores, así como orinar con frecuencia o tener una sensación de ardor al orinar.

Visite kp.org/getcare (haga clic en "Español") para encontrar el centro de atención de urgencia más cercano a usted.

Atención de emergencia

Un problema médico o psiquiátrico que requiere atención médica inmediata para evitar un peligro grave para su salud.¹ Algunos ejemplos incluyen:

- Dolor o presión en el pecho
- Dolor de estómago grave que se presenta de manera repentina
- Disminución o pérdida del conocimiento
- Falta de aire grave

Si usted cree que tiene una emergencia médica o psiquiátrica, llame al **911** o acuda al hospital más cercano.

¹Si cree, dentro de lo razonable, que tiene un problema médico de emergencia, llame al 911 o vaya al departamento de emergencias más cercano. Un problema médico de emergencia es un problema médico o psiquiátrico que requiere atención médica inmediata para evitar un peligro grave para su salud. Consulte la definición completa del término "problema médico de emergencia" en su *Evidencia de Cobertura* (*Evidence of Coverage*) u otros documentos de cobertura.

²Estos beneficios están disponibles cuando recibe atención en los centros de atención de Kaiser Permanente.

³Cuando corresponda y estén disponibles. Debe tener más de 18 años de edad para programar una cita.



Kaiser Permanente no discrimina a ninguna persona por su edad, raza, etnia, color, país de origen, antecedentes culturales, ascendencia, religión, sexo, identidad de género, expresión de género, orientación sexual, estado civil, discapacidad física o mental, fuente de pago, información genética, ciudadanía, lengua materna o estado migratorio.

La Central de Llamadas de Servicio a los Miembros (Member Service Contact Center) brinda servicios de asistencia con el idioma las 24 horas del día, los siete días de la semana (excepto los días festivos). Se ofrecen servicios de interpretación sin costo alguno para usted durante el horario de atención, incluido el lenguaje de señas. También podemos ofrecerle a usted, a sus familiares y amigos cualquier ayuda especial que necesiten para acceder a nuestros centros de atención y servicios. Además, puede solicitar los materiales del plan de salud traducidos a su idioma, y también los puede solicitar con letra grande o en otros formatos que se adapten a sus necesidades. Para obtener más información, llame al **1-800-788-0616** (los usuarios de la línea TTY deben llamar al **711**).

Una queja es una expresión de inconformidad que manifiesta usted o su representante autorizado a través del proceso de quejas. Una queja incluye una queja formal o una apelación. Por ejemplo, si usted cree que ha sufrido discriminación de nuestra parte, puede presentar una queja. Consulte su *Evidencia de Cobertura* (*Evidence of Coverage*) o *Certificado de Seguro* (*Certificate of Insurance*), o comuníquese con un representante de Servicio a los Miembros (Member Services) para conocer las opciones de resolución de disputas que le corresponden. Esto tiene especial importancia si es miembro de Medicare, Medi-Cal, MRMIP (Major Risk Medical Insurance Program, Programa de Seguro Médico para Riesgos Mayores), Medi-Cal Access, FEHBP (Federal Employees Health Benefits Program, Programa de Beneficios Médicos para los Empleados Federales) o CalPERS ya que dispone de otras opciones para resolver disputas.

Puede presentar una queja de las siguientes maneras:

- completando un formulario de queja o de reclamación/solicitud de beneficios en una oficina de Servicio a los Miembros ubicada en un centro del plan (consulte las direcciones en *Su Guía*)
- enviando por correo su queja por escrito a una oficina de Servicio a los Miembros en un centro del plan (consulte las direcciones en *Su Guía*)
- llamando a la línea telefónica gratuita de la Central de Llamadas de Servicio a los Miembros al **1-800-788-0616** (los usuarios de la línea TTY deben llamar al **711**)
- completando el formulario de queja en nuestro sitio web en **kp.org**

Llame a nuestra Central de Llamadas de Servicio a los Miembros si necesita ayuda para presentar una queja.

Se le informará al coordinador de derechos civiles (Civil Rights Coordinator) de Kaiser Permanente de todas las quejas relacionadas con la discriminación por motivos de raza, color, país de origen, género, edad o discapacidad. También puede comunicarse directamente con el coordinador de derechos civiles de Kaiser Permanente en One Kaiser Plaza, 12th Floor, Suite 1223, Oakland, CA 94612.

También puede presentar una queja formal de derechos civiles de forma electrónica ante la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights) en el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U. S. Department of Health and Human Services) mediante el portal de quejas formales de la Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights), en ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, o por correo postal o por teléfono a: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, D.C. 20201, 1-800-368-1019, 1-800-537-7697(línea TDD). Los formularios de queja formal están disponibles en www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.