

Guía de recursos para afiliados



Esta es su guía de referencia personal que describe los servicios de [Kaiser Permanente](#), entre ellos la manera de seleccionar un médico, las ubicaciones de los consultorios, los números de teléfono importantes, además de información de contacto adicional en el área de servicio de Denver/Boulder.

Una buena salud al alcance de su mano



Haga citas

para atención de rutina, **PIDA RESURTIDO DE RECETAS**, envíe correos electrónicos al consultorio de su médico para **REALIZAR PREGUNTAS DE RUTINA SOBRE SU SALUD** y vea la mayoría de los **RESULTADOS DE SUS PRUEBAS DE LABORATORIO** y sus registros de vacunación recientes en: **kp.org/myhealthmanager**.*



Configure su cuenta

visitando: **kp.org/registernow**.

También recibirá un **BOLETÍN INFORMATIVO ELECTRÓNICO** mensual con **NOTICIAS DE SALUD**, actualizaciones, historias de afiliados y mucho más.



¿Nunca para?

Pruebe nuestras aplicaciones móviles. Acceda a las funciones seguras de **MY HEALTH MANAGER (MI ADMINISTRADOR DE LA SALUD)** en su smartphone o tableta, y descargue su tarjeta de identificación digital.** Solo tiene que descargar nuestra app Apple en App StoreSM o la app AndroidTM en Google Play.[†]

* Algunas de estas funciones están disponibles solo para los afiliados que reciben atención en un consultorio médico de Kaiser Permanente.

** Nota: es posible que la tarjeta de afiliación digital no esté disponible para los afiliados de algunos planes, incluidos Medicare Advantage, KP Select, PPO y los afiliados de planes fuera del área.

† Kaiser Permanente no se hace responsable del contenido ni de las políticas de los sitios web externos de Apple, Inc. y Google, Inc. App Store es una marca de servicio de Apple, Inc. Android es una marca comercial de Google, Inc.

Mantener su salud y facilitar su vida.

Gracias por elegir a Kaiser Permanente como su socio en la salud. Esperamos poder contar con usted como afiliado y ayudarlo a tener una vida más saludable, y a aprovecharla al máximo.

Esta Guía de recursos para afiliados lo ayudará a obtener más información sobre Kaiser Permanente y sobre cómo acceder a los servicios para participar activamente en la atención de salud.

Para obtener información más detallada sobre su cobertura de atención de salud, consulte su Evidencia de cobertura (Evidence of Coverage, EOC) o comuníquese con Servicio al afiliado llamando al **303-338-3800** (TTY: **711**). También puede consultar su EOC en línea en **kp.org/eoc**.



Administre su atención

Regístrese en línea	5
Elija un médico	6
Programe citas	8
Asesoramiento médico las 24 horas del día, los 7 días de la semana	8
Surta sus recetas	11
Obtenga atención mientras está de viaje	14
Ayuda en su idioma	17

Reciba atención

Listas de consultorios médicos de Denver/Boulder	19
Atención de urgencia	19
Atención de emergencia	20
Directorio de departamentos de consultorios médicos	22

Manténgase informado

Aviso de prácticas de privacidad	27
Acceso de las personas con discapacidad	27
Quejas, apelaciones y reclamaciones	29
Sus derechos y responsabilidades	31
Glosario	35

Administre su atención

Su tarjeta de identificación de afiliado

Su tarjeta de identificación (ID) de afiliado de Kaiser Permanente lo identifica como afiliado e incluye su número de historia clínica. Cada familiar recibe una tarjeta de identificación de afiliado, con un número único de identificación o de historia clínica.

Recuerde que siempre debe llevar su tarjeta de identificación de afiliado o la de su hijo y presentarla cada vez que asista a una cita. Cuando reciba su tarjeta, verifique que sus datos estén correctos. Informe de inmediato cualquier error que encuentre en su tarjeta o en la de su hijo a Servicio al afiliado.

Busque una nueva tarjeta de identificación digital en 2016 descargando la app móvil de Kaiser Permanente (vea la página **2**).

New Member Connect está aquí para ayudarlo

Como nuevo afiliado, es posible que tenga muchas preguntas y que no sepa dónde comenzar. Con tan solo una llamada telefónica, el Departamento de New Member Connect puede ayudarlo a:

- Elegir un médico de atención primaria
- Hacer la transición de sus recetas
- Recibir atención
- Aprender más sobre sus beneficios
- Registrarse para acceder de manera segura en **kp.org**
- ¡Mucho más!

Llame al Departamento New Member Connect al **1-844-639-8657** (TTY: **711**), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m.



SABÍA QUE...

Este documento está disponible en otros formatos o idiomas como el sistema Braille y en letras grandes. Para obtener información adicional, vea la página **27**.



My Health Manager (Mi administrador de la salud) en **kp.org**

Cuando se registre en **kp.org**, obtendrá acceso a My Health Manager (Mi administrador de la salud), una función que le permite ver su información de salud en línea y administrar activamente su atención y la de su familia.

Para registrarse como usuario, visite **kp.org/registernow**. Asegúrese de tener a mano su número de historia clínica cuando se registre. Responda algunas preguntas de seguridad y siga las indicaciones en pantalla para configurar su identificación de usuario y contraseña. En unos pocos minutos, tendrá acceso a nuestras funciones seguras en línea.

Después de registrarse, usted podrá:

- Solicitar el resurtido de recetas y ver su historial de recetas*
- Solicitar, ver o cancelar futuras citas para controles de rutina*
- Revisar sus visitas recientes al consultorio, incluidas las etapas de seguimiento recomendadas*
- Enviar un correo electrónico al consultorio de su médico*
- Ver la mayoría de los resultados de las pruebas de laboratorio
- Ver una lista de sus alergias y vacunaciones recientes*
- Representar a un familiar (enviar un correo electrónico al médico de su hijo y mucho más)*
- Recibir nuestro boletín electrónico mensual
- Pagar facturas médicas de kaiser permanente
- Consultar los beneficios y la elegibilidad
- Ver qué evaluaciones, vacunas y pruebas posiblemente tiene pendientes

*NOTA: estas funciones de My Health Manager (Mi administrador de la salud) están disponibles solo para los servicios o para la atención recibidos en consultorios médicos de Kaiser Permanente.



CONSEJO

Tenga a mano su **TARJETA DE IDENTIFICACIÓN DE AFILIADO** cada vez que nos llame o visite, y siempre asegúrese de traer una identificación con foto.



Recursos de salud en línea

Visite kp.org/healthyliving para aprender más sobre cómo puede mejorar su salud. Encontrará vínculos a recursos de salud como nuestra enciclopedia de la salud, información sobre medicamentos y medicinas naturales, clases, programas y mucho más. También puede visitar kp.org/classes para obtener un listado de las clases en línea y en persona que se ofrecen en su área por un costo menor o sin cargo.

Los programas disponibles en línea personalizados para un estilo de vida saludable, se brindan en forma gratuita para los afiliados en colaboración con HealthMedia®. Cada programa le brinda un plan a su medida para ayudarlo a alcanzar sus metas de salud y aptitud física.

Visite kp.org/healthylifestyles para acceder a alguno de los siguientes programas:

- Evalúe su salud
- Baje de peso
- Reduzca el estrés
- Coma bien
- Deje de fumar
- Controle afecciones médicas en curso
- Controle el dolor crónico
- Controle la diabetes
- Controle la depresión
- Controle el insomnio
- Controle el dolor de espalda
- Cómo elegir su médico de atención primaria

Tener un médico de atención primaria (Primary Care Physician, PCP) al que conoce y le tiene confianza puede ayudarlo a obtener los mayores beneficios de su atención de salud. Puede cambiar su PCP en cualquier momento. Si lo desea, puede elegir un médico diferente para cada miembro de su familia.

Si su proveedor cambia de ubicación o efectúa un cambio en su consulta, estamos aquí para ayudarlo con cualquier pregunta que tenga acerca de la transición de su atención.

Comprenda sus opciones

- Los médicos de **medicina familiar** atienden a personas de todas las edades y, a menudo, brindan atención a miembros de la misma familia.
- Los médicos de **medicina interna** incluyen profesionales de medicina general o interna que pueden tener campos específicos de atención.
- Los médicos de **pediatría** atienden a bebés, niños, adolescentes y jóvenes.



SABÍA QUE...

Puede programar citas de rutina con un médico de Kaiser Permanente en línea si está registrado en kp.org. Visite kp.org/myhealthmanager para programar su cita.



Citas, asesoramiento médico, atención de urgencia

**303-338-4545/
TTY: 711**

De lunes a viernes, de 7 a.m. a 6 p.m.
Llame en cualquier momento del día o de la noche para obtener asesoramiento.



Servicio de selección de un médico personal

303-338-4477/
TTY: 711

De lunes a viernes,
de 7 a.m. a 5:30 p.m.

Encuentre el médico indicado para usted

Para elegir un médico, llame al Servicio de selección de un médico personal. Este equipo lo ayudará a elegir un nuevo médico según sus necesidades de atención de salud. Antes de llamar, o en cualquier momento, visite kp.org/chooseyourdoctor para ver las biografías y las fotos de los médicos de Kaiser Permanente. O descargue el directorio de proveedores en kp.org/locations.

NOTA: las mujeres pueden optar por ver a un obstetra o un ginecólogo para sus exámenes físicos de rutina y, continuar visitando a su médico designado de atención primaria si se presentan problemas que no son exclusivos del sexo femenino.

Atención especial

En la mayoría de los casos, puede visitar a cualquiera de nuestros especialistas sin una remisión.* Y si necesita una remisión, su médico de atención primaria (Primary Care Physician, PCP) puede ayudarlo fácilmente. Además, si actualmente se atiende con un especialista, puede coordinar sus citas directamente con el consultorio médico de ese especialista. Visite kp.org para obtener una lista de todos nuestros especialistas o consulte este directorio para ver las listas de departamentos y los números de teléfono de los diversos consultorios médicos, a partir de la página 22.

*Los afiliados de Medicaid necesitarán una remisión de su PCP para atención especial.

Transfiera sus registros médicos

Al incorporarse a Kaiser Permanente, quizá pueda conservar su médico actual. Sin embargo, si necesita transferir sus registros médicos, comuníquese con su médico anterior y solicite un formulario de transferencia de registros médicos y envíeselo a su proveedor anterior.

Si necesita enviar sus registros médicos de Kaiser Permanente a una entidad externa, solicite un formulario de autorización para usar o divulgar información sobre la salud del paciente al Departamento de divulgación de la información (Release of Information Department) de Kaiser Permanente llamando al **303-404-4700** o en kp.org/formsandpubs.



CONSEJO

Algunas citas con especialistas se pueden programar en línea en kp.org/myhealthmanager.



Administre su atención



Reciba atención



Manténgase informado

Centro de llamadas para citas y asesoramiento

Puede solicitar visitas al consultorio médico para controles de rutina con su médico de atención primaria si llama a nuestro Centro de llamadas para citas y asesoramiento.

Es posible programar una cita de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5:45 p.m. (los horarios pueden variar según el consultorio médico). Además, usted puede coordinar citas con la mayoría de los especialistas si llama directamente al departamento de especialidades (vea los departamentos de especialidades y los números de teléfono enumerados por ubicación, a partir de la página **22**).

Asesoramiento médico

Si tiene dudas sobre una enfermedad o lesión y no sabe qué tipo de atención necesita, nuestro equipo asesor de atención puede brindarle ayuda. Pueden asesorarlo sobre su situación y, de ser necesario, indicarle a qué centro sería adecuado ir. O bien, pueden ayudarlo a manejar el problema en su casa hasta su próxima cita. Para pedir asesoramiento en cualquier momento del día o de la noche, llame al Centro de llamadas para citas y asesoramiento.

Visitas por video

Las visitas por video son una nueva forma de obtener atención que es segura, cómoda y personalizada. Una visita por video sustituye a una visita en persona a su proveedor de Kaiser Permanente. Su proveedor colaborará con usted para determinar si la atención que necesita se puede ofrecer en una visita por video. Las visitas por video no están disponibles para los afiliados atendidos por médicos de la red.

Visitas electrónicas

Una visita electrónica es una consulta médica en línea con un enfermero titulado del Centro de llamadas para asesoramiento de Kaiser Permanente, que está disponible sin costo para afecciones médicas seleccionadas como náuseas/vómitos, conjuntivitis, infecciones urinarias en mujeres, sinusitis, estreñimiento y diarrea. Las visitas electrónicas se llevan a cabo en un portal seguro para pacientes en **kp.org** y están disponibles para afiliados que sean usuarios registrados de **kp.org**, las 24 horas del día, los 7 días a la semana. Para realizar una visita electrónica, inicie sesión en **kp.org/myhealthmanager** y diríjase al centro para citas.

Servicios adicionales

En Kaiser Permanente, seguimos proporcionando ubicaciones y servicios adicionales por las noches y los fines de semana, para prestarle un mejor servicio.

El Centro Regional de Diagnóstico Agudo y Remisión (Regional Acute Diagnostic and Referral, RADAR) que se encuentra en los consultorios médicos de Lakewood y Lone Tree ofrece la posibilidad de realizar pruebas y tratamiento de diagnóstico agudo solo mediante una cita, siete días a la semana. Comuníquese con el Centro de llamadas para citas y asesoramiento para que evalúen sus necesidades de atención médica, ya sea una visita a su proveedor de atención primaria, atención de urgencia o una cita para RADAR.



Opciones de atención para el mismo día

En Kaiser Permanente, cuando usted necesita recibir atención, realizamos todos los esfuerzos posibles para brindarle una cita en persona o por teléfono con su médico personal el mismo día en que la solicita. Si tienes una necesidad de atención de urgencia, tenemos muchas opciones disponibles para usted, entre ellas: línea de asesoramiento médico que está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, consultas médicas en línea a través de una visita electrónica para afecciones médicas seleccionadas y opciones de atención de urgencia.

Atención de urgencia

Utilice la atención de urgencia para una enfermedad o lesión que requiera atención médica inmediata, pero que no sea una afección médica de emergencia.* Ofrecemos atención de urgencia en consultorios médicos designados de Kaiser Permanente y ubicaciones seleccionadas de Children's Hospital Colorado. Se atenderá a los pacientes según el orden de prioridad de la atención. Vea las ubicaciones y los horarios en la página **19**.

Ubicaciones de atención de urgencia de los consultorios médicos de Kaiser Permanente:

- Lakewood Medical Offices, Lakewood**
- Lone Tree Medical Offices, Lone Tree**
- East Denver Medical Offices, Denver (Sólo la atención de fin semana)**
- Westminster Medical Offices, Westminster (Sólo la atención de fin semana)**

Ubicaciones con atención de urgencia pediátrica:

- Children's Hospital Colorado Urgent Care, Uptown Denver
- Children's Hospital Colorado Urgent Care, Wheat Ridge
- Children's Hospital Colorado Urgent Care North Campus, Broomfield

*Para obtener la definición completa de una afección de atención de urgencia (no de emergencia ni de rutina) consulte su Evidencia de cobertura (EOC).

****Los horarios y las ubicaciones están sujetos a cambios.** Los horarios varían según la ubicación del centro de atención de urgencia de Kaiser Permanente. Para obtener información sobre copagos, comuníquese con Servicio al afiliado al **303-338-3800** (TTY: **711**), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m.

Espere un anuncio sobre nuevas ubicaciones de consultorios médicos que prestan atención de urgencia de Kaiser Permanente más adelante en 2016. Consulte kp.org/membernews-co para obtener más información.



Citas, asesoramiento médico, atención en horario extendido

**303-338-4545/
TTY: 711**

De lunes a viernes, de 7 a.m. a 6 p.m.
Llame en cualquier momento del día o de la noche para obtener asesoramiento.



Administre su atención



Reciba atención



CONSEJO

Los horarios y las ubicaciones de atención de urgencia están sujetos a cambios. Llame siempre al Centro de llamadas para citas y asesoramiento para conocer los últimos detalles antes de ir.



Manténgase informado

Internación programada

La internación está cubierta cuando la indica un médico de Kaiser Permanente. Vea el listado de hospitales en la página 20.

Atención de emergencia

Una emergencia médica es para una afección médica o psiquiátrica, incluido un dolor intenso, que requiere atención médica inmediata para evitar un peligro grave para su salud.* Si tiene una afección médica de emergencia llame al **911** o vaya al departamento de emergencias más cercano. Si el tiempo y la seguridad lo permiten, le recomendamos que acuda al departamento de emergencias de uno de los siguientes hospitales (vea las ubicaciones en la página 20):

Ubicaciones donde se presta atención de emergencia para adultos:

- Saint Joseph Hospital, Denver**
- Good Samaritan Medical Center, Lafayette**
- HealthONE Sky Ridge Medical Center, Lone Tree**
- HealthONE Swedish Medical Center, Englewood

Ubicaciones donde se presta atención de emergencia para niños:

- Children's Hospital Colorado Main Campus**
- Children's Hospital Colorado en Parker Adventist Hospital Emergency Care, Parker
- Rocky Mountain Hospital for Children, Denver**

Si es admitido en uno de nuestros hospitales contratados para atención de emergencia o en cualquier otro hospital externo al plan después de una visita a la sala de emergencias, le pedimos que se comunique con Servicio al afiliado lo antes posible (preferentemente dentro de las 24 horas), o que alguien se comunique con nosotros de parte suya, para poder ayudarlo a coordinar su atención y a reducir el riesgo de afrontar cargos hospitalarios no cubiertos.

*Consulte su EOC para obtener una definición completa de una afección médica de emergencia.

**Los médicos, especialistas y otros profesionales clínicos de esta ubicación tienen acceso sin restricciones a su historia clínica de Kaiser Permanente y a su médico personal.



CONSEJO

Si usted recibe atención de salud de emergencia, siempre es conveniente conservar todas las facturas, los recibos y los registros médicos de los servicios recibidos de cualquier persona que participe en dicha atención. Esto incluye los proveedores de asistencia, el personal de ambulancia y los paramédicos. Conserve el informe policial si se requirieron servicios de emergencia por causa de un accidente de automóvil o motocicleta.

Servicios de farmacia

Los farmacéuticos clínicos y los especialistas brindan servicios de farmacia en la mayoría de los consultorios médicos, a través de un servicio de riesgos cardíacos y anticoagulación, y por medio del Centro de llamadas de farmacia. El personal de farmacia trabaja con su médico como una parte integral de su equipo de atención de salud para ayudar a manejar el estado de enfermedades complejas, ayudar a realizar la transición de sus recetas a Kaiser Permanente, proporcionar educación respecto a los medicamentos y ayudar a garantizar que tome los medicamentos adecuadamente para mantener una buena salud.

Usted cuenta con varias opciones convenientes para surtir sus recetas:

- Puede obtener el resurtido de recetas mediante pedidos por correo* sin cargo de envío por medio de **kp.org**. Para hacerlo, inicie sesión con su identificación de usuario y contraseña, y siga estos vínculos:
 - Seleccione la pestaña "My health manager" (Mi administrador de la salud).
 - Haga clic en "Pharmacy center" (Centro para farmacia) en el menú despegable.
 - Siga las indicaciones en pantalla para surtir sus recetas.
- O bien, puede llamar al servicio automatizado de surtido de recetas mediante pedido por correo* las 24 horas del día para obtener sus recetas surtidas mediante pedidos por correo sin cargo. Llame al **1-866-938-0077** para presentar una solicitud de surtido de recetas. Realice el surtido de sus recetas entre 10 días y dos semanas antes de que se acabe su suministro actual de medicamentos recetados.
- También puede surtir las recetas personalmente en cualquier farmacia de un consultorio médico de Kaiser Permanente.
- Todas las farmacias de los consultorios médicos tienen un número de teléfono para surtido de recetas disponible las 24 horas del día y ofrecen un servicio de surtido por correo. Los números de teléfono de las farmacias se enumeran junto con cada consultorio incluido en esta guía y, además, están impresos en los envases de los medicamentos recetados.

*Nota: en el caso de algunos medicamentos, puede conseguir que el resurtido de recetas se le envíe por correo a través de nuestra farmacia de pedidos por correo de Kaiser Permanente. Debería recibir su pedido en un plazo de 10 días hábiles. Si tiene alguna pregunta, llame al **1-866-938-0077** (TTY: **711**), las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Asegúrese de que sus medicamentos recetados cuenten con cobertura

Antes de recibir una receta, usted y su médico pueden verificar en línea (**kp.org/formulary**) si un medicamento está incluido en nuestro formulario. El formulario es nuestra lista de medicamentos de marca y genéricos preferidos que los médicos y farmacéuticos de Kaiser Permanente han considerado como los tratamientos con medicamentos más seguros, más apropiados y más rentables.

Si el medicamento no está incluido en el formulario, usted y su médico pueden encontrar un medicamento equivalente llamando a nuestro Centro de llamadas de farmacia. Su médico puede comunicarse con el Centro de llamadas de farmacia y hablar directamente con un farmacéutico de Kaiser Permanente en cualquier momento. Juntos podrán seleccionar el medicamento adecuado para usted.



Centro de llamadas de farmacia

303-338-4503/
TTY: **711**

De lunes a viernes,
de 8 a.m. a 6 p.m.

Servicio automatizado de surtido de recetas por correo

1-866-938-0077
las 24 horas del día,
los 7 días de la semana



Atención oftalmológica y de la visión

Muchos de nuestros consultorios médicos tienen departamentos de suministros ópticos que pueden surtir su receta de anteojos y lentes de contacto a precios competitivos. Los números de teléfono están incluidos en este directorio. Si tiene preguntas sobre sus beneficios oftalmológicos, comuníquese con Servicio al afiliado. Compruebe su EOC para ver si los servicios de atención oftalmológica y de la visión, incluidos los exámenes oculares y anteojos/lentes de contacto, están cubiertos en su plan o están disponibles mediante el método de pago por servicio.

Audición

Una mejor audición puede mejorar su calidad de vida. Si cree que puede estar experimentando una pérdida de la audición, visite nuestro Departamento de audiología o uno de nuestros centros de audición para realizarse un examen exhaustivo de audición o para que le realicen un ajuste a su audífono. No se necesita remisión.

Consulte su EOC para ver si las pruebas de audiología y los audífonos están cubiertos por su plan de beneficios o si están disponibles mediante el método de pago por servicio.

Pruebas de audición

Programe una prueba de audición diagnóstica en uno de nuestros Centros de audífonos o Departamentos de audiología (vea las ubicaciones a partir de la página **22**).

Centro de audífonos

Nuestros Centros de audífonos le ofrecen la tecnología más avanzada disponible de fabricantes de audífonos de primer nivel a precios competitivos. Si está interesado en obtener audífonos, debe realizarse una prueba de audición reciente a través de Kaiser Permanente antes de concertar una consulta gratuita. Para ver más información o programar una cita, comuníquese con los Centros de audífonos al **303-338-3215** (TTY: **711**), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 4:30 p.m.

Centros de medicina complementaria

Nuestros Centros de medicina complementaria ofrecen servicios que pueden ayudarlo a obtener una mayor sensación de bienestar emocional, físico y espiritual. El centro de medicina complementaria de Kaiser Permanente está abierto a todos, incluidos aquellos no afiliados. Los servicios ofrecidos incluyen: quiropráctico, acupuntura o tratamiento de masaje terapéutico.

Para realizar una cita, llame al Centro de medicina complementaria de Kaiser Permanente más cercano a usted (vea la página **22** para obtener un listado de direcciones).

- Highlands Ranch: **720-348-4752**
- Lakewood: **303-239-7224**
- Midtown: **303-764-8500**
- Smoky Hill: **303-699-3670**
- Westminster: **303-457-6260**



Citas, asesoramiento médico, atención en horario extendido

**303-338-4545/
TTY: 711**

De lunes a viernes,
de 7 a.m. a 6 p.m.
Llame en cualquier
momento del día o de
la noche para obtener
asesoramiento.

Salud mental

Brindamos servicios de salud mental para niños, adolescentes, familias, adultos y adultos mayores. Los servicios incluyen asesoramiento para casos de dependencia de sustancias químicas y trastornos de la alimentación, y relacionados con salud mental y psiquiatría geriátrica. Llame a nuestro Centro de acceso a salud mental al **303-471-7700** (TTY: **711**), de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. No se necesitan remisiones, puede programar su cita en cualquiera de nuestros Centros de salud mental (vea las ubicaciones en la página **20**).

Atención continua

El Departamento de atención médica continua brinda atención de salud domiciliaria para adultos, cuidados paliativos, atención de casos agudos a largo plazo, rehabilitación para casos agudos, atención en centros de enfermería especializada, equipo médico duradero, oxígeno y algunos recursos de la comunidad. Vea más información, poniéndose en contacto con Servicio al afiliado.

Servicios de atención paliativa

Enfrentar a una enfermedad grave es difícil. Afecta a toda la persona y también a sus seres queridos. Usted y sus seres queridos cuentan con atención personalizada para que los ayuden a comprender lo que sucede y a estar más cómodos y seguros con su atención, para que realmente se sientan acompañados por un equipo de expertos. Los servicios de atención paliativa ayudan a aclarar los objetivos de tratamiento, hablar sobre miedos e inquietudes y obtener información sobre programas adicionales de Kaiser Permanente y recursos útiles de la comunidad. Además, ofrecen ayuda para planificar atención anticipada.

En la consulta con un especialista del programa se le proporcionará un plan para continuar avanzando en los desafíos que usted o sus seres queridos puedan enfrentar debido a cambios en la salud. Los servicios de atención paliativa están disponibles para los afiliados que tienen una afección grave, crónica o terminal.

Para solicitar una consulta, llame a:

- Rock Creek Medical Offices: **720-536-6404**
- Franklin Medical Offices: **303-861-3481**
- Lone Tree Medical Offices: **303-649-5989**

Acceso a atención en los consultorios médicos del norte y del sur de Colorado

Acceso a los consultorios médicos del norte de Colorado

Los afiliados de Denver/Boulder con planes de la Organización para el Mantenimiento de la Salud (Health Maintenance Organization, HMO), de la Organización de Proveedores Exclusivos (Exclusive Provider Organization, EPO) y con opción punto de servicio (Point of Service, POS) pueden recibir atención en los consultorios médicos del plan de Kaiser Permanente del norte de Colorado, además de poder utilizar cualquier consultorio médico de Kaiser Permanente en el área de Denver/Boulder.



Administre su atención



Reciba atención



Manténgase informado

Los afiliados de Senior Advantage Medicare que viven en el área de servicio del norte de Colorado y que tienen una afiliación del norte de Colorado pueden recibir atención en los consultorios médicos del plan de Kaiser Permanente del norte de Colorado, además de poder utilizar cualquier consultorio médico de Kaiser Permanente en el área de Denver/Boulder.

Los servicios de salud mental, imaginología médica de alta calidad y farmacia deben recibirse en su área de servicio local.

Si tiene alguna pregunta sobre dónde puede recibir atención o si usted requiere recibir atención adicional fuera del área de servicio designada, llame a Servicio al afiliado para ver más información. Para programar citas en un consultorio médico de Kaiser Permanente del norte de Colorado, comuníquese con el Centro de Llamadas para citas y asesoramiento.

Acceso a los consultorios médicos del sur de Colorado

Los afiliados de Denver/Boulder con planes de HMO, EPO y POS pueden recibir la atención en los consultorios médicos del plan de Kaiser Permanente del sur de Colorado, además de poder utilizar cualquier consultorio médico del plan de Kaiser Permanente en el área de Denver/Boulder. Los afiliados con planes de PPO deben continuar utilizando la red de proveedores de Private Healthcare Systems (PHCS).

Si tiene alguna pregunta acerca de dónde puede ir para recibir atención o si las circunstancias requieren que usted reciba atención adicional fuera del área de servicio designada, llame a Servicio al afiliado. Para programar citas en un consultorio médico del plan de Kaiser Permanente en el sur de Colorado, llame al Centro de Llamadas para citas y asesoramiento.

Atención cuando se encuentra lejos de casa

Si se enferma o se lesiona mientras se encuentra fuera del área de Colorado, Kaiser Permanente cubre los servicios de emergencia en cualquier parte del mundo. Sin embargo, si necesita atención de rutina o continua mientras se encuentra fuera del área de servicio de Colorado, comuníquese con Servicio al afiliado para obtener información sobre sus beneficios. También puede consultar su EOC para obtener más información.

Clínica para viajes internacionales

Nuestra Clínica para viajes internacionales ofrece consultas para aquellos afiliados que viajan al extranjero. Nuestros farmacéuticos clínicos evalúan los riesgos de salud específicos del destino, determinan si es necesario aplicar vacunas o tomar otras medidas preventivas, y recomiendan vacunaciones y medicamentos recetados. Llame a la Clínica para viajes internacionales al **303-283-2650** (TTY: **711**) dos meses antes de su viaje para brindarnos tiempo para programar cualquier vacuna que necesite.



Citas, asesoramiento médico, atención en horario extendido

**303-338-4545/
TTY: 711**

De lunes a viernes, de 7 a.m. a 6 p.m. Llame en cualquier momento del día o de la noche para obtener asesoramiento.



CONSEJO

También puede recibir ayuda para planear su viaje en **kp.org/travel** o llamando al **951-268-3900** (TTY: **711**). Encontrará los pasos importantes que puede tomar antes, durante y después de su viaje. Además, puede conseguir los recursos para viaje que incluyen formularios de reclamación, en caso de tener que presentar una reclamación de reembolso después de que regrese.

Programa de afiliados visitantes

Usted puede recibir una gran variedad de servicios de salud cubiertos cuando visita cualquier otra área de servicio de Kaiser Permanente o Group Health Cooperative. Sus beneficios específicos pueden variar si su afiliación es por medio del Programa de Beneficios de Salud para Empleados Federales, Medicare, un plan no gubernamental o un plan con deducible con opción de cuenta de ahorros para la salud.

Fuera de Colorado, Kaiser Permanente ofrece atención médica en siete estados y en el Distrito de Columbia. Si sabe con anticipación que viajará a California, el Distrito de Columbia, Georgia, Hawái, Maryland, Oregón, Virginia o Washington, solicite a Servicio al afiliado que le proporcione un folleto que describa su cobertura como afiliado visitante.

Cobertura para estudiantes que viven fuera del área

Kaiser Permanente cubre la atención de rutina, continua y de seguimiento de los estudiantes que viven fuera del área. Por lo tanto, los estudiantes que viven fuera del área tendrán cubiertas sus necesidades médicas no urgentes, además de la atención urgente y de emergencia. Para ver más información sobre la cobertura de los estudiantes que viven fuera del área, visite kp.org/formsandpubs.

Servicios de orientación financiera para fines médicos

Si tiene preguntas sobre costos relacionados con la atención que recibe en un consultorio médico de Kaiser Permanente, consulte con alguno de nuestros asesores financieros para fines médicos. Ofrecemos orientación financiera para fines médicos sin cargo, estimaciones de precios de procedimientos y servicios médicos próximos, y opciones de plan de pago. Simplemente llame al **303-338-3025** (TTY: **711**), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m., o visite kp.org/costestimates. Si tiene preguntas relacionadas con los costos de los servicios fuera de los consultorios médicos de Kaiser Permanente, comuníquese directamente con el proveedor.

Pague facturas médicas en línea

El pago de sus facturas médicas de Kaiser Permanente ahora es más fácil. Vea y administre todo el proceso de pago en nuestro sitio web. Gracias a nuestra nueva función de pago de facturas fácil de usar, puede realizar pagos de forma segura en línea sin cargo adicional. Visite kp.org/paymedicalbills para obtener más información.



CONSEJO

Para obtener información más detallada sobre su cobertura de atención de salud, consulte su EOC o comuníquese con Servicio al afiliado. También puede consultar su EOC en línea en kp.org/eoc.



Administre su atención



Reciba atención



Manténgase informado

Cómo comprender la atención y el costo de las visitas preventivas

La atención preventiva tiene como fin ayudarlo a mantenerse saludable y a detectar ciertas enfermedades de manera temprana. En Kaiser Permanente, usted cuenta con un equipo de atención de salud dedicado a mantenerlo con buena salud y en sintonía al brindarle atención preventiva durante todo el año.

Muchas pruebas preventivas están cubiertas en forma gratuita una vez por año de beneficios, cuando se hayan indicado, según el Grupo de expertos de Servicios Preventivos de los Estados Unidos.*

Entre estas, se incluyen:

- Pruebas del nivel de colesterol
- Prueba del nivel de azúcar en sangre, en ayunas, para diabetes tipo 2
- Mamografía para la detección del cáncer de mama
- Prueba de papanicolaou y, cuando se haya indicado, prueba de hpv
- Examen de próstata mediante prueba de sangre (psa)
- Vacunación infantil de rutina
- Pruebas para la detección de infecciones de transmisión sexual seleccionadas
- Prueba de heces para la detección del cáncer de colon
- Prueba cutánea de la tuberculosis
- Prueba de densitometría ósea y de hemoglobina A1C

*Esta lista no es exhaustiva. Vea más información sobre sus beneficios de atención preventiva en la EOC.

Línea de recursos para personas mayores

La Línea de recursos para personas mayores de Kaiser Permanente es un servicio de remisión telefónica específicamente diseñado para ayudarlo a usted o a la persona a la que le brinda apoyo a comunicarse con Kaiser Permanente y con otros recursos de la comunidad. Simplemente comuníquese con el **303-636-3030** (TTY: **711**), de lunes a viernes, de 9 a.m. a 1 p.m., para que lo comuniquen con una persona mayor que trabaje como voluntario. Los voluntarios usan una extensa base de datos, incluida la Guía de recursos para personas mayores de Kaiser Permanente, para brindarle la información que necesite sobre los servicios de la comunidad, como medios de transporte, ayuda financiera, grupos de apoyo, clases sobre edad avanzada y temas de salud, asesoramiento legal y otros programas de Kaiser Permanente.

Las guías de recursos para personas mayores de Kaiser Permanente incluyen información sobre los recursos de la comunidad, de Kaiser Permanente u otros, para las personas mayores y las personas que les brindan cuidados. Se actualiza anualmente y está disponible sin cargo.

Acceso a los servicios para personas sordas, con dificultades auditivas o del habla

Los números TTY se enumeran en la contraportada. Los números TTY prestan servicios a aquellos que cuentan con equipos telefónicos especiales para comunicarse con los números TTY. Las personas que llaman a un número TTY sin contar con los equipos adecuados no podrán comunicarse con el número TTY.



Servicio al afiliado

**303-338-3800/
TTY: 711**

De lunes a viernes,
de 8 a.m. a 6 p.m.



Cuando un número TTY no se especifica en la lista para un área, proveedor o servicio de Kaiser Permanente en esta guía, utilice su equipo TTY para llamar al **711** y proporcione el número con el que desea comunicarse. Kaiser Permanente también proporciona servicios de interpretación de conformidad con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act) y la Ley de Derechos Civiles (Civil Rights Act) de 1964. En el momento en que programe una cita en un consultorio médico de Kaiser Permanente, coordinaremos la interpretación en forma gratuita.

Si necesita ayuda en su idioma

Los servicios de intérpretes telefónicos están disponibles sin costo cuando llama a Kaiser Permanente. Solo debe decirnos cuál es su idioma de preferencia y lo comunicaremos con un representante.

Algunos médicos en varios consultorios médicos tienen ciertos conocimientos de un segundo idioma; visite nuestro sitio web, **kp.org**, en donde se enumeran los conocimientos personales respecto de los idiomas. Los médicos tienen acceso telefónico a intérpretes en más de 150 idiomas y, además, pueden solicitar la presencia de un intérprete durante una cita, procedimiento o servicio. No cobramos cargos por la asistencia en idiomas dispuesta por Kaiser Permanente.

Representantes de Atención al cliente en consultorios médicos

Cuando no esté seguro sobre dónde puede dirigirse para hacer preguntas sobre su plan, encontrar un médico u obtener atención, puede recurrir a nuestros representantes de Atención al cliente que se encuentran en selectos consultorios médicos de Kaiser Permanente.

Reciba ayuda en persona para los siguientes servicios o preguntas:

- Selección de un médico
- Facturación o costos estimados
- Preguntas sobre la reforma de atención de salud
- Proceso de registro en **kp.org**
- Transición de sus medicamentos
- Comprensión de los beneficios y de cómo funciona su plan
- Solución de problemas o presentación de una queja
- Mucho más

No es necesario programar una cita, solamente visite alguno de los siguientes consultorios médicos de Kaiser Permanente (encuentre las ubicaciones en la página **19**).

- Aurora Centrepoin*
- East Denver
- Hidden Lake*
- Lakewood
- Skyline*
- Westminster

Un representante de Atención al cliente también lo puede atender en Waterpark I, Administration Building, 2500 S. Havana St., Aurora, CO 80014.

*Hay servicios en persona disponibles de representantes bilingües de Atención al cliente que hablan español.



CONSULTORIOS MÉDICOS DE KAISER PERMANENTE

- 1 Arapahoe Medical Offices**
5555 E. Arapahoe Rd.
Centennial, CO 80122
- 2 Aurora Centrepont Medical Offices**
14701 E. Exposition Ave.
Aurora, CO 80012
- 3 Baseline Medical Offices**
580 Mohawk Dr.
Boulder, CO 80303
- 4 Brighton Medical Offices**
859 S. 4th Ave.
Brighton, CO 80601
- 5 Castle Rock Medical Offices**
4318 Trail Boss Dr.
Castle Rock, CO 80104
- 6 East Denver Medical Offices**
10400 E. Alameda Ave.
Denver, CO 80247
- 7 Englewood Medical Offices**
2955 S. Broadway
Englewood, CO 80113
- 8 Evergreen Medical Offices**
2942 Evergreen Pkwy.
Evergreen, CO 80439
- 9 Franklin Medical Offices**
2045 Franklin St.
Denver, CO 80205
- 10 Hidden Lake Medical Offices**
7701 Sheridan Blvd.
Arvada, CO 80003
- 11 Highlands Ranch Medical Offices**
9285 Hepburn St.
Highlands Ranch, CO 80129
- 12 Ken Caryl Medical Offices**
7600 Shaffer Pkwy.
Littleton, CO 80127
- 13 Lakewood Medical Offices**
8383 W. Alameda Ave.
Lakewood, CO 80226
- 14 Lone Tree Medical Offices**
10240 Park Meadows Dr.
Lone Tree, CO 80124
- 15 Longmont Medical Offices**
2345 Bent Way
Longmont, CO 80503
- 16 Parker Medical Offices**
10168 Parkglenn Way
Parker, CO 80138
- 17 Rock Creek Medical Offices**
280 Exempla Cir.
Lafayette, CO 80026
- 18 Skyline Medical Offices**
1375 E. 20th Ave.
Denver, CO 80205
- 19 Smoky Hill Medical Offices**
16290 E. Quincy Ave.
Aurora, CO 80015
- 20 Southwest Medical Offices**
5257 S. Wadsworth Blvd.
Littleton, CO 80123
- 21 Westminster Medical Offices**
11245 Huron St.
Westminster, CO 80234
- 22 Wheat Ridge Medical Offices**
4803 Ward Rd.
Wheat Ridge, CO 80033

ATENCIÓN DE URGENCIA

Los horarios y las ubicaciones de atención de urgencia están sujetos a modificaciones. Llame al **303-338-4545** (TTY: **711**) en el momento que necesite para confirmar los horarios y los lugares vigentes.

- 13 Lakewood Medical Offices**
De lunes a viernes, de mediodía a 8 p.m.
Sábados y domingos, de 8 a.m. a 6 p.m.
- 14 Lone Tree Medical Offices**
De lunes a viernes, de mediodía a 8 p.m.
Sábados y domingos, de 8 a.m. a 6 p.m.
- 6 East Denver Medical Offices**
Sábados, de 8 a.m. a 4 p.m.
Domingos, de 9 a.m. a 4 p.m.
- 21 Westminster Medical Offices**
Sábados, de 8 a.m. a 4 p.m.
Domingos, de 9 a.m. a 4 p.m.



Reciba atención



Manténgase informado

ATENCIÓN DE URGENCIA PEDIÁTRICA

- U1** **Children's Hospital Colorado
Urgent Care North Campus, Broomfield**
469 W. Highway 7
Broomfield, CO 80023
720-777-1340
- U2** **Children's Hospital Colorado
Urgent Care, Uptown Denver**
1830 Franklin St.
Denver, CO 80218
720-777-1360
- U3** **Children's Hospital Colorado
Urgent Care, Wheat Ridge**
3455 Lutheran Pkwy., Suite 230
Wheat Ridge, CO 80033
720-777-1370

ATENCIÓN DE EMERGENCIA

Si tiene una afección médica de emergencia, llame al **911** o vaya al hospital más cercano. O bien, si el tiempo y la seguridad lo permiten, recomendamos que acuda al departamento de emergencias de uno de los siguientes hospitales:

- H3** **Saint Joseph Hospital**
1375 E. 19th Ave.
Denver, CO 80218
- H2** **Good Samaritan Medical Center**
200 Exempla Cir.
Lafayette, CO 80026
- H1** **Children's Hospital Colorado
Main Campus**
13123 E. 16th Ave.
Aurora, CO 80045
- E1** **Children's Hospital Colorado en Parker
Adventist Hospital Emergency Care**
9395 Crown Crest Boulevard
Parker, CO 80138

- H4** **Rocky Mountain Hospital for Children**
2001 N. High St.
Denver, CO 80218
- E2** **HealthONE Sky Ridge Medical Center**
10101 Ridgeway Pkwy.
Lone Tree, CO 80124
- E3** **HealthONE Swedish Medical Center**
501 E. Hampden Ave.
Englewood, CO 80110

CONSULTORIOS DE SALUD MENTAL

- B1** **Hidden Lake Behavioral Health**
7701 Sheridan Blvd.
Arvada, CO 80003

Citas **303-471-7700**
Servicios: dependencia de sustancias químicas, especialistas en farmacia clínica, trastornos alimenticios, salud mental
- B2** **Highline Behavioral Health***
10350 E. Dakota Ave.
Denver, CO 80247
*La entrada se encuentra en el lado Este del edificio.

Citas **303-471-7700**
Servicios: dependencia de sustancias químicas, especialistas en farmacia clínica, trastornos alimenticios, salud mental
- B3** **Ridgeline Behavioral Health Center**
9139 S. Ridgeline Blvd.
Highlands Ranch, CO 80129

Citas **303-471-7700**
Servicios: dependencia de sustancias químicas, especialistas en farmacia clínica, salud mental



Los usuarios de TTY pueden comunicarse con Relay Colorado llamando al **711** para obtener asistencia.

CENTROS DE ENFERMERÍA ESPECIALIZADA

Nuestro Departamento de atención médica continua firma un contrato con centros de enfermería especializada en cada área de servicio. Los afiliados deben tener una necesidad médica que requiera rehabilitación de enfermería o terapia especializada diaria en un centro de enfermería especializada. Se trata de estadías de corta duración, habitualmente 10 a 14 días. Los administradores de casos de hospital trabajan con nuestros centros de enfermería especializada para los afiliados que cumplen los requisitos de elegibilidad.

Garden Terrace of Aurora

1600 S. Potomac St.
Aurora, CO 80014

Life Care Center of Aurora

14101 E. Evans Ave.
Aurora, CO 80014

Life Care Center of Westminster

7751 Zenobia Ct.
Westminster, CO 80030

ManorCare of Boulder

2800 Palo Pkwy.
Boulder, CO 80301

ManorCare of Denver

290 S. Monaco Pkwy.
Denver, CO 80224

Powerback Rehabilitation Lakewood

7395 W. Eastman Pl.
Lakewood, CO 80227

Powerback Rehabilitation Lafayette

329 Exempla Cir.
Lafayette, CO 80026

Sloans Lake

1690 N. Meade St.
Denver, CO 80204

The Center at Lincoln

12230 S. Lioness Way
Parker, CO 80134

ATENCIÓN CONTINUA

2550 S. Parker Rd.
Aurora, CO 80014

Para ver más información, llame al **303-636-3300** (TTY: **711**), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 4:30 p.m.

AGENCIAS DE SALUD DOMICILIARIA

Interim Healthcare, South

333 W. Hampden Ave., Ste. 925
Englewood, CO 80110

Interim Healthcare, North

325 E. South Boulder Rd., Unit 4
Louisville, CO 80027

Visiting Nurse Association

390 Grant St.
Denver, CO 80203



Reciba atención



Manténgase informado

Directorio de consultorios médicos y departamentos de especialidades

Arapahoe Medical Offices

5555 E. Arapahoe Rd.
Centennial, CO 80122

Departamentos de especialidades y otros servicios

Dermatología	303-338-3376
Asesoría dietética	303-614-1070
Estudios de imaginología médica	303-338-3456
Suministros ópticos	303-850-2128
Optometría	303-338-4545
Farmacia	303-850-2031
Resurtido de recetas	1-866-694-0008
Servicio por correo las 24 horas del día	1-866-938-0077
Terapia física	720-857-3301
Control de peso	303-861-3400

Aurora Centrepont Medical Offices

14701 E. Exposition Ave.
Aurora, CO 80012

Departamentos de especialidades y otros servicios

Lentes de contacto	303-614-7395
Asesoría dietética	303-614-1070
Estudios de imaginología médica	303-338-3456
Suministros ópticos	303-614-7390
Optometría	303-338-4545
Farmacia	303-614-7300
Resurtido de recetas	1-866-922-0032
Servicio por correo las 24 horas del día	1-866-938-0077
Terapia física	720-857-3301

Baseline Medical Offices

580 Mohawk Dr.
Boulder, CO 80303

Departamentos de especialidades y otros servicios

Dermatología	303-338-3376
Asesoría dietética	303-614-1070
Estudios de imaginología médica	303-338-3456
Suministros ópticos	303-554-5080
Optometría	303-338-4545
Farmacia	303-554-5020
Resurtido de recetas	1-866-683-0034
Servicio por correo las 24 horas del día	1-866-938-0077
Terapia física	720-857-3301
Control de peso	303-861-3400

Brighton Medical Offices

859 S. 4th Ave.
Brighton, CO 80601

Departamentos de especialidades y otros servicios

Estudios de imaginología médica	303-338-3456
Farmacia	303-835-5860
Servicio por correo las 24 horas del día	1-866-938-0077

Castle Rock Medical Offices

4318 Trail Boss Dr.
Castle Rock, CO 80104

Departamentos de especialidades y otros servicios

Dermatología	303-338-3376
Estudios de imaginología médica	303-338-3456
Farmacia	303-814-4160
Resurtido de recetas	1-866-282-3841
Servicio por correo las 24 horas del día	1-866-938-0077



Los usuarios de TTY pueden comunicarse con Relay Colorado llamando al **711** para obtener asistencia.

East Denver Medical Offices

10400 E. Alameda Ave.
Denver, CO 80247

Departamentos de especialidades y otros servicios

Alergias.....	303-360-1278
Dermatología.....	303-338-3376
Asesoría dietética.....	303-614-1070
Estudios de imaginología médica.....	303-338-3456
Suministros ópticos.....	303-360-1520
Optometría.....	303-338-4545
Farmacia.....	303-360-1280
Resurtido de recetas.....	1-877-496-0006
Servicio por correo las 24 horas del día.....	1-866-938-0077
Control de peso.....	303-861-3400

Englewood Medical Offices

2955 S. Broadway
Englewood, CO 80113

Departamentos de especialidades y otros servicios

Genética de adultos.....	303-788-1220
IHR-Investigación de Farmacia Clínica.....	303-788-1064
Asesoría dietética.....	303-614-1070
Centro de infusiones.....	303-788-1118
Estudios de imaginología médica.....	303-338-3456
Nefrología.....	303-788-1288
Farmacia.....	303-788-1299
Resurtido de recetas.....	1-866-695-0014
Servicio por correo las 24 horas del día.....	1-866-938-0077
Terapia del habla para adultos.....	303-788-1183
Terapia del habla pediátrica.....	303-788-1115
Servicios transgénero.....	303-788-1160

Evergreen Medical Offices

2942 Evergreen Parkway
Evergreen, CO 80439

Departamentos de especialidades y otros servicios

Asesoría dietética.....	303-614-1070
Estudios de imaginología médica.....	303-338-3456
Farmacia.....	720-942-3100
Resurtido de recetas.....	1-866-578-9851
Servicio por correo las 24 horas del día.....	1-866-938-0077
Control de peso.....	303-861-3400

Franklin Medical Offices

2045 Franklin St.
Denver, CO 80205

Departamentos de especialidades y otros servicios

Centro avanzado de atención de lesiones.....	303-764-4447
Cirugía ambulatoria.....	303-764-4442
Audiología.....	303-861-3404
Servicios cardiovasculares Rehabilitación cardíaca.....	303-861-3464
Cardiología.....	303-861-3402
Insuficiencia cardíaca.....	303-861-3402
Estudios con Holter.....	303-764-4723
Banda sinfín.....	303-764-5636
Servicio de tratamiento del dolor y anestesia clínica.....	303-861-3210
Medicina complementaria.....	303-764-8500
Dermatología.....	303-338-3376
Asesoría dietética.....	303-614-1070
Gastroenterología.....	303-861-3655
Cirugía general.....	303-861-3610
Ginecología oncológica.....	303-764-5530
Cirugía de cabeza y cuello.....	303-861-3404
Centro de audición.....	303-338-3215
Estudios de imaginología médica.....	303-338-3456
Sala de archivo de estudios de imaginología médica.....	303-764-4391
Procedimientos menores.....	303-764-5688
Neurocirugía.....	303-861-3303
Obstetricia/Ginecología.....	303-338-4545
Oncología y hematología.....	303-861-3302
Farmacia oncológica.....	303-861-3300
Oftalmología.....	303-861-3595
Suministros ópticos.....	303-861-3430
Optometría.....	303-338-4545
Ortopedia.....	303-861-3408
Atención paliativa.....	303-861-3481
Evaluación preoperatoria (PEEC).....	303-764-4425
Farmacia.....	303-764-4900
Resurtido de recetas.....	1-866-946-0002
Servicio por correo las 24 horas del día.....	1-866-938-0077
Cirugía plástica.....	303-861-3368
Asesoría genética prenatal.....	303-764-4761
Reumatología.....	303-764-4480
Uroginecología.....	303-764-5525
Urología.....	303-861-3406
Terapia vascular.....	303-861-3688
Control de peso.....	303-861-3400



Administre su atención



Reciba atención



Manténgase informado

Hidden Lake Medical Offices

7701 Sheridan Blvd.
Arvada, CO 80003

Departamentos de especialidades y otros servicios

Asesoría dietética	303-614-1070
Estudios de imaginología	
médica	303-338-3456
Farmacia	303-657-6700
Resurtido de recetas	1-866-507-0026
Servicio por correo las 24 horas del día	1-866-938-0077
Control de peso	303-861-3400

Highlands Ranch Medical Offices

9285 Hepburn St.
Highlands Ranch, CO 80129

Departamentos de especialidades y otros servicios

Medicina complementaria	720-348-4752
Asesoría dietética	303-614-1070
Estudios de imaginología	
médica	303-338-3456
Suministros ópticos	720-348-4750
Optometría	303-338-4545
Farmacia	720-348-4600
Resurtido de recetas	1-866-526-0044
Servicio por correo las 24 horas del día	1-866-938-0077
Control de peso	303-861-3400

Ken Caryl Medical Offices

7600 Shaffer Pkwy.
Littleton, CO 80127

Departamentos de especialidades y otros servicios

Asesoría dietética	303-614-1070
Estudios de imaginología	
médica	303-338-3456
Farmacia	720-922-5050
Resurtido de recetas	1-866-922-0045
Servicio por correo las 24 horas del día	1-866-938-0077
Control de peso	303-861-3400

Lakewood Medical Offices

8383 W. Alameda Ave.
Lakewood, CO 80226

Departamentos de especialidades y otros servicios

Alergias	303-239-7342
Centros de medicina	
complementaria	303-239-7224
Lentes de contacto	303-239-7558
Asesoría dietética	303-614-1070
Estudios de imaginología	
médica	303-338-3456
Oftalmología	303-649-5400
Suministros ópticos	303-239-7290
Optometría	303-338-4545
Farmacia	303-239-7400
Resurtido de recetas	1-866-661-0003
Servicio por correo las 24 horas del día	1-866-938-0077
Terapia física*	720-857-3301
RADAR**	303-338-4545
Control de peso	303-861-3400

*El departamento de terapia física está ubicado en 8015 W. Alameda, Level B, Suite #60, Lakewood, CO 80226

**El Centro Regional de Diagnóstico Agudo y Remisión (Regional Acute Diagnostic and Referral, RADAR) ofrece la posibilidad de realizar pruebas y tratamiento de diagnóstico agudo solo mediante una remisión. Comuníquese con el Centro de llamadas para citas y asesoramiento para obtener una remisión.



Los usuarios de TTY pueden comunicarse con Relay Colorado llamando al **711** para obtener asistencia.

Lone Tree Medical Offices

10240 Park Meadows Drive
Lone Tree, CO 80124

Departamentos de especialidades y otros servicios

Centro avanzado de atención de lesiones	303-764-4447
Alergias	303-649-5800
Cardiología	303-861-3402
Servicio de tratamiento del dolor y anestesia clínica	303-861-3210
Gastroenterología	303-861-3655
Cirugía general	303-649-5650
Cirugía de cabeza y cuello	303-861-3404
Servicios de audición	303-338-3215
Estudios de imaginología médica	303-338-3456
Procedimientos menores	303-649-5717
Neurología	720-536-7700
Obstetricia/Ginecología	303-338-4545
Oncología/Hematología/ Servicios de infusión	303-649-5460
Oftalmología	303-649-5400
Optometría	303-338-4545
Ortopedia	303-861-3408
Atención paliativa	303-649-5989
Evaluación preoperatoria (PEEC)	303-649-5730
Farmacia	303-649-5550
Resurtido de recetas	303-649-5550
Servicio por correo las 24 horas del día	1-866-938-0077
Terapia física/ocupacional	720-857-3301
RADAR**	303-338-4545
Reumatología	303-764-4480

*La atención primaria y la atención fuera de las horas hábiles no están disponibles en esta ubicación.

**El Centro Regional de Diagnóstico Agudo y Remisión (Regional Acute Diagnostic and Referral, RADAR) ofrece la posibilidad de realizar pruebas y tratamiento de diagnóstico agudo solo mediante una remisión. Comuníquese con el Centro de llamadas para citas y asesoramiento para obtener una remisión.

Longmont Medical Offices

2345 Bent Way
Longmont, CO 80503

Departamentos de especialidades y otros servicios

Asesoría dietética	303-614-1070
Estudios de imaginología médica	303-338-3456
Farmacia	303-678-3300
Resurtido de recetas	1-866-516-0019
Servicio por correo las 24 horas del día	1-866-938-0077
Control de peso	303-861-3400

Parker Medical Offices

10168 Parkglenn Way
Parker, CO 80138

Departamentos de especialidades y otros servicios

Farmacia	720-842-5810
Resurtido de recetas	1-866-866-8450
Servicio por correo las 24 horas del día	1-866-938-0077

Rock Creek Medical Offices

280 Exempla Circle
Lafayette, CO 80026

Departamentos de especialidades y otros servicios

Centro avanzado de atención de lesiones	303-764-4447
Asesoría genética para adultos	303-788-1220
Alergia	720-536-7630
Audiología	720-536-6950
Rehabilitación cardíaca	303-861-3441
Cardiología	303-861-3402
Centro de tratamiento del dolor y anestesia clínica	303-861-3210
Dermatología	303-338-3376
Asesoría dietética	303-614-1070
Endocrinología	303-764-4665
Gastroenterología	303-861-3655
Cirugía general	303-861-3610
Cirugía de cabeza y cuello	720-536-6950
Centro de audición	303-338-3215
Enfermedades infecciosas	303-861-3133
Estudios de imaginología médica	303-338-3456
Sala de archivo de estudios de imaginología médica (divulgación de información)	303-764-4391
Procedimientos menores	720-536-7050
Neurología	720-536-7700
Obstetricia/Ginecología	303-338-4545
Oncología y hematología	720-536-7200
Farmacia oncológica	720-536-7222
Oftalmología	720-536-6650
Suministros ópticos	720-536-6600
Ortopedia	303-861-3408
Tratamientos paliativos	720-536-6404
Patología	303-404-4029
Evaluación preoperatoria (PEEC)	720-536-6625
Farmacia	720-536-7888
Resurtido de recetas	1-866-753-0042
Servicio por correo las 24 horas del día	1-866-938-0077
Terapia física/ocupacional	720-857-3301
Cirugía plástica	303-861-3368
Neumología	303-861-3640
Reumatología	720-536-7350
Apnea del sueño	303-861-3640
Urología	303-861-3406
Control de peso	303-861-3400



Administre su atención



Reciba atención



Manténgase informado

Skyline Medical Offices

1375 E. 20th Ave.
Denver, CO 80205

Departamentos de especialidades y otros servicios

Asesoría dietética	303-614-1070
Endocrinología	303-764-4665
Enfermedades infecciosas	303-861-3133
Estudios de imaginología médica	303-338-3456
Neurología	303-861-3380
Farmacia	303-764-4669
Resurtido de recetas	1-866-784-0036
Servicio por correo las 24 horas del día	1-866-938-0077
Terapia física/ocupacional	720-857-3301
Neumología/Apnea del sueño	303-861-3640
Medicina de rehabilitación	303-861-3080
Apnea del sueño	303-861-3640

Smoky Hill Medical Offices

16290 E. Quincy Ave.
Aurora, CO 80015

Departamentos de especialidades y otros servicios

Medicina complementaria	303-699-3670
Asesoría dietética	303-614-1070
Estudios de imaginología médica	303-338-3456
Farmacia	303-699-3820
Resurtido de recetas	1-866-723-0012
Servicio por correo las 24 horas del día	1-866-938-0077
Control de peso	303-861-3400

Southwest Medical Offices

5257 S. Wadsworth Blvd.
Littleton, CO 80123

Departamentos de especialidades y otros servicios

Asesoría dietética	303-614-1070
Estudios de imaginología médica	303-338-3456
Farmacia	303-972-5010
Resurtido de recetas	1-866-661-0009
Servicio por correo las 24 horas del día	1-866-938-0077
Control de peso	303-861-3400

Westminster Medical Offices

11245 Huron St.
Westminster, CO 80234

Departamentos de especialidades y otros servicios

Medicina complementaria	303-457-6260
Asesoría dietética	303-614-1070
Estudios de imaginología médica	303-338-3456
Oftalmología	720-536-6650
Suministros ópticos	303-457-6570
Optometría	303-338-4545
Farmacia	303-457-6200
Resurtido de recetas	1-866-668-0007
Servicio por correo las 24 horas del día	1-866-938-0077
Control de peso	303-861-3400

Wheat Ridge Medical Offices

4803 Ward Road
Wheat Ridge, CO 80033

Departamentos de especialidades y otros servicios

Asesoría dietética	303-614-1070
Centro de audición	303-338-3215
Estudios de imaginología médica	303-338-3456
Obstetricia y ginecología	303-338-4545
Suministros ópticos	303-421-5078
Optometría	303-338-4545
Farmacia	303-421-5050
Resurtido de recetas	1-866-507-0010
Servicio por correo las 24 horas del día	1-866-938-0077
Terapia física	720-857-3301
Control de peso	303-861-3400



Los usuarios de TTY pueden comunicarse con Relay Colorado llamando al **711** para obtener asistencia.



Manténgase informado

Aviso de prácticas de privacidad

Nuestro Aviso de prácticas de privacidad regional, que usted ha recibido, describe cómo se puede utilizar y divulgar su información de salud y cómo usted puede acceder a ella. También describe nuestra responsabilidad de notificarle si se produce un incumplimiento de la privacidad de la información de salud protegida. Deseamos recordarle este aviso y, además, cómo puede solicitar otra copia si lo desea. Este aviso forma parte de la Ley Federal de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro de Salud (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA). La información de salud protegida es una parte esencial de las reglas de la HIPAA. Debido a las modificaciones en la HIPAA, se realizaron cambios sustanciales en el Aviso de prácticas de privacidad en 2013. Puede ver una copia de este aviso en línea en kp.org/privacy o solicitar una copia impresa si llama a Servicio al afiliado.

Acceso de las personas con discapacidad

Es nuestra política que nuestros centros, servicios y programas sean accesibles para personas con discapacidades, en cumplimiento con las leyes federales y estatales que prohíben la discriminación sobre la base de una discapacidad. Kaiser Permanente ofrece hacer adaptaciones razonables para las personas con discapacidades, entre ellas: (1) acceso a animales de servicio y sus usuarios, salvo cuando el animal plantee un riesgo importante para la salud o la seguridad; (2) servicios y ayudas auxiliares adecuados, cuando sean necesarios para asegurar una comunicación eficaz con personas con discapacidades auditivas, cognitivas o relacionadas con la comunicación, incluidos servicios de intérpretes de lenguaje de signos calificados y materiales informativos en formatos alternativos (entre los ejemplos se incluyen letra grande, CD/cinta de audio, textos electrónicos/discos/CD-ROM y Braille); y (3) salas de examen y equipos médicos accesibles para personas con discapacidades.



Administre su atención



Reciba atención



Manténgase informado

Nueva tecnología

Dos comités de Kaiser Permanente evalúan de manera continua las tecnologías novedosas y emergentes, además de las ya existentes. Los evaluadores determinan si una nueva tecnología es segura y efectiva, según lo especifican los especialistas clínicos internos y externos de Kaiser Permanente. Ellos también consideran los beneficios de la tecnología y en qué condiciones resulta adecuada su implementación. El Comité Interregional de Nuevas Tecnologías (Inter-regional New Technologies Committee), un grupo de Kaiser Permanente a nivel nacional, y nuestro Comité de Nuevas Tecnologías (New Technologies Committee) local presentan sus recomendaciones a los profesionales de salud respecto del carácter médicamente adecuado de la tecnología. Para ver más información, comuníquese con Servicio al afiliado.

Directivas anticipadas

Kaiser Permanente cumple con las disposiciones de la Ley Federal de Autodeterminación del Paciente (Patient Self-Determination Act). Se informa a los pacientes de su derecho de aceptar o rechazar un tratamiento y del derecho a realizar directivas anticipadas. Las leyes de Colorado también contemplan las directivas anticipadas, incluidas aquellas relacionadas con la resucitación cardiopulmonar (RCP).

Los proveedores de Kaiser Permanente le informarán si no pueden poner en práctica una directiva anticipada por motivos de conciencia. Se le proporcionará esta información por escrito o en otro formato adecuado. El proveedor transferirá su atención a otro proveedor que usted elija que esté dispuesto a cumplir con sus directivas anticipadas.

Lo alentamos a pensar y documentar sus elecciones de atención de salud ahora, sin importar su edad, por si alguna vez no puede hablar por sí mismo. Para algunas personas, puede resultar incómodo hablar sobre las enfermedades, las lesiones y la muerte. Aunque no resulta siempre sencillo, es importante tener conversaciones sobre lo que valora más en la vida y cómo querría que lo trataran en situaciones médicas o de salud específicas.

Vea más información y descargue formularios actualizados en kp.org/advancedirective. Obtenga el apoyo de Kaiser Permanente a través del servicio de Planificación de cuidados vitales. Tome medidas para conseguir que se conozcan y atiendan sus deseos asistiendo a una clase gratuita de primeros pasos para la Planificación de cuidados vitales (con su agente de atención de salud preferido) y complete unas Directivas anticipadas. Llame al **1-866-868-7112** para inscribirse.

Hay información adicional disponible sobre las directivas anticipadas en el sitio web del Departamento de Salud Pública y Medioambiente de Colorado (Colorado Department of Public Health and Environment): www.cdph.state.co.us.



Preguntas o inquietudes sobre bioética

Kaiser Permanente cuenta con un comité de ética que ayuda a analizar las decisiones médicas y comerciales. La bioética aplica los principios morales generales a la medicina y la atención de salud. El comité brinda recomendaciones al personal y a los médicos acerca de las políticas y las prácticas bioéticas. No trata casos de pacientes específicos ni quejas sobre la atención o los servicios. Para obtener información sobre el Comité de bioética y sus actividades, llame a Servicio al afiliado.

Principios sobre la administración de recursos (ADMINISTRACIÓN DE LA UTILIZACIÓN)

El Programa de gestión de calidad y administración de recursos de Kaiser Permanente adoptó los siguientes principios:

- Las decisiones sobre la administración de la utilización (previas al servicio, simultáneas y retrospectivas) se toman sobre la base del carácter adecuado de la atención, los beneficios específicos del plan y la elegibilidad vigente.
- No se recompensará a ningún profesional médico ni a otros afiliados del personal a cargo de la revisión de la utilización de recursos por emitir rechazos de cobertura o servicio.
- No existen incentivos económicos para promover los rechazos de cobertura o servicio que resulten en una subutilización.
- Kaiser Permanente se asegurará de que todas las determinaciones de beneficio/cobertura se decidan de una manera diseñada para garantizar la independencia y la imparcialidad de las personas involucradas en la toma de decisiones. Kaiser Permanente no tomará decisiones sobre temas como contratación, compensación, terminación o promoción basadas en la probabilidad de que la persona apoye el rechazo de beneficios.

Para consultas relacionadas con el proceso de administración de recursos o autorización de la atención, llame al **1-877-895-2705** (TTY: **711**), de lunes a viernes, de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. El personal proporcionará un intérprete telefónico sin cargo a las personas con un dominio limitado del inglés o que no hablen inglés y que deseen ayuda con temas relacionados con la administración de la utilización.

Si llama después del horario normal de atención en el área de servicio de Colorado, su mensaje se enviará al personal de administración de la utilización. Regresarán su llamada el siguiente día hábil.

Los requisitos para la utilización se aplican junto con las opiniones de expertos médicos, cuando sea necesario, para tomar decisiones relacionadas con las autorizaciones. Para obtener una copia de los criterios de administración de recursos/administración de la utilización, llame a administración de recursos al número suministrado.

Cómo evaluar la calidad de la atención y los servicios

Kaiser Permanente participa en numerosos informes independientes sobre la calidad de la atención y los servicios para que nuestros afiliados y el público en general tengan información confiable para comprender mejor la calidad de la atención que brindamos, así como para comparar nuestro desempeño con el de otros planes de salud de Colorado. Puede encontrar información sobre nuestro desempeño en calidad en **kp.org** bajo Helpful Links (Enlaces útiles) y haciendo clic en "Quality & Safety at KP" (Calidad y seguridad en KP). O bien, comuníquese con Servicio al afiliado llamando al **303-338-3800** (TTY: **711**), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m., para obtener información.

Quejas, reclamaciones y apelaciones

Deseamos que usted esté satisfecho con Kaiser Permanente. No dude en informarnos si tiene alguna inquietud, queja o cumplido. La siguiente información es una descripción general. Consulte su EOC para obtener la información completa sobre la satisfacción del afiliado y sobre cómo presentar reclamaciones y apelaciones.

Quejas sobre la calidad de la atención o el servicio, o el acceso a centros o servicios

Si tiene quejas sobre la calidad de la atención o el servicio, o el acceso a centros o servicios, o programas, puede presentar una queja en línea o puede comunicarse con un coordinador de asistencia al paciente o un representante de Servicio al afiliado en su centro del plan local o llamar a Servicio al afiliado al **303-338-3800** (TTY: **711**), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m., para hacernos saber sobre su problema. Para presentar una queja en línea vaya a **kp.org** y haga clic en la pestaña "Locate our services" (Ubicar nuestros servicios), a continuación haga clic en "Member Services" (Servicio al afiliado). En el lado izquierdo de la pantalla, haga clic en "Submit a complaint" (Presentar una queja). Nuestros representantes le aconsejarán sobre su proceso de resolución y se asegurarán de que las partes adecuadas revisen su queja.



Kaiser Permanente hará los arreglos necesarios para asegurarse de que las personas con discapacidades reciban otras adaptaciones, en caso necesario, para participar en los procesos de queja y resolución de disputas. Adicionalmente, Kaiser Permanente no tomará represalias contra nadie que presente una reclamación o que coopere en la investigación de una reclamación de buena fe.

Reclamaciones

La presentación de reclamaciones para su procesamiento y reembolso financiero es un requisito poco frecuente para algunos afiliados de Kaiser Permanente. Cuando recibe atención de emergencia o de urgencia fuera del área de servicio Denver/Boulder conforme a los términos de su plan, puede solicitar a los proveedores que presenten sus facturas ante el Departamento de reclamaciones. Encontrará la dirección a continuación. Si el proveedor le envía por correo una factura, envíela al Departamento de reclamaciones para que podamos efectuar el pago. En cualquier caso, nosotros pagaremos nuestra parte y le informaremos cuánto debe pagar usted, si corresponde.

Si el proveedor requiere que el pago se realice al momento del servicio, le sugerimos que efectúe el pago a fin de recibir los servicios necesarios. Si usted le paga directamente al proveedor, nosotros le reembolsaremos nuestra parte de los costos. Para obtener más detalles, consulte su EOC. Para obtener un reembolso, envíe una solicitud de pago junto con sus facturas y recibos a:

Kaiser Permanente
Claims Department
P.O. Box 373150
Denver, CO 80237-3150

Puede obtener un formulario de reclamación en línea en **kp.org**. Asegúrese de incluir su número de historia clínica de Kaiser Permanente en cualquier correspondencia por escrito que envíe al Departamento de reclamaciones.

En situaciones complejas relacionadas con preguntas sobre viajes al extranjero, responsabilidad de terceros o accidentes de automóviles o motocicletas (por ejemplo), le sugerimos que se comuniquen con el Departamento de reclamaciones al **303-338-3800** (TTY: **711**), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., para hablar sobre las circunstancias y obtener los formularios que necesitará para recibir el reembolso correspondiente.

Apelaciones

Si se rechazó su reclamación o su servicio, puede apelar la decisión por escrito.* Envíe por correo su apelación a:

Kaiser Permanente
Appeals Program
P.O. Box 378066
Denver, CO 80237-8066

*Consulte el documento que recibió denegando su reclamación o servicio, dado que describe sus derechos de apelación con detalle.

Resolución de disputas

Tenemos el compromiso de resolver de inmediato sus preocupaciones, quejas y reclamaciones. Cualquier persona que crea que ha sido víctima de discriminación sobre la base de una discapacidad, puede presentar una queja o reclamación en virtud de este procedimiento. Las siguientes secciones describen algunas opciones de resolución de disputas que pueden estar disponibles para usted. Consulte su EOC o Certificado de seguro, o hable con un representante de Servicio al afiliado para conocer las opciones de resolución de disputas que son aplicables en su caso. Esto es especialmente importante si usted es un afiliado de Medicare, porque tiene a su disposición opciones de resolución de disputas diferentes. La información a continuación está sujeta a cambio cuando su EOC o Certificado de seguro se revise y la EOC o Certificado de seguro revisado reemplace a la información de esta Guía.

Confirmaremos la recepción de su queja, reclamación o apelación en un plazo de cinco días. Investigaremos su queja o reclamación, y le enviaremos nuestra decisión en un plazo de 30 días desde la fecha de recepción de su queja escrita o verbal. Haremos todo lo posible por tratar de resolver su problema de inmediato. La persona que presente la queja o la reclamación puede apelar la decisión inicial y emitiremos una decisión en un plazo de 30 días desde la fecha de recepción de su solicitud escrita o verbal de una apelación. En el caso de una revisión de urgencia, responderemos en menos de 30 días, tal como se describe en esta sección.

Si Servicio al afiliado puede resolver su reclamación a su satisfacción al final del siguiente día hábil, no proporcionaremos ninguna comunicación escrita relacionada con su problema.

Política de derechos y responsabilidades del afiliado

Somos socios en su atención de salud. Su participación en las decisiones de atención de salud y su interés en comunicarse con su médico y otros profesionales de salud nos ayudan a brindarle atención de salud adecuada y efectiva. Queremos estar seguros de que recibe la información que necesita para tomar decisiones sobre su atención de salud. Además, deseamos garantizar que se cumplan sus derechos de privacidad y de que reciba una atención considerada y respetuosa. Como afiliado de Kaiser Permanente, tiene derecho a recibir información acerca de sus derechos y responsabilidades, además de realizar recomendaciones relacionadas con nuestras políticas de derechos y responsabilidades del afiliado.

USTED* TIENE DERECHO A:

- Participar en su atención de salud. Esto incluye el derecho de recibir la información que necesita para aceptar o rechazar un tratamiento recomendado. En ocasiones, las emergencias u otras circunstancias pueden limitar su participación en una decisión de tratamiento. Por lo general, usted no recibirá tratamiento médico sin su consentimiento o el de su representante legal. Usted tiene derecho a estar informado y a decidir si desea participar en cualquier atención o tratamiento que se considere para fines educativos, de investigación o de experimentación en seres humanos.
- Expresar sus deseos respecto de su atención futura. Usted tiene derecho a elegir a una persona para que tome decisiones médicas por usted y exprese sus elecciones sobre su atención futura en caso de que no pueda hacerlo usted mismo. Estas elecciones se pueden expresar en documentos, como un poder notarial permanente de atención de salud, un testamento vital o una directiva sobre RCP. Informe a sus familiares y a su médico cuáles son sus deseos y entrégueles copias de los documentos que describen sus deseos para su atención futura.



- Recibir la información médica que necesita para participar en su atención de salud. Esta información incluye el diagnóstico, si lo hubiera, de una queja por un problema de salud, el tratamiento recomendado, los tratamientos alternativos y los riesgos y beneficios del tratamiento recomendado. Le brindaremos esta información de la forma más clara posible para ayudarlo a comprenderla. Usted tiene derecho a recibir los servicios de un intérprete, si los necesita. Además, usted tiene derecho a revisar sus registros médicos y a recibir copias de estos, excepto que la ley limite nuestra capacidad de ponerlos a su disposición. Usted tiene derecho a participar en la toma de decisiones relacionadas con cuestiones éticas que pudieran surgir durante la prestación de su atención.
- Recibir información sobre los resultados de la atención que recibió, incluidos los resultados inesperados. Cuando corresponda, sus familiares y otras personas que usted haya designado recibirán esta información.
- Recibir información sobre Kaiser Permanente como organización, sus profesionales, proveedores, servicios y las personas que le brindan atención de salud. Usted tiene derecho a conocer el nombre y la situación profesional de las personas que le brindan servicios o tratamiento.
- Recibir atención de manera considerada y respetuosa. Respetamos sus preferencias y valores personales.
- Recibir atención libre de restricciones o aislamiento. No utilizaremos restricciones físicas ni aislamiento como medio de coerción, disciplina, comodidad ni represalias.
- Analizar abiertamente las opciones de tratamiento adecuadas o médicamente necesarias para sus afecciones. Usted tiene derecho a realizar este análisis, independientemente de la cobertura de los beneficios o los costos.
- Tener acceso imparcial al tratamiento. Usted tiene derecho a recibir todos los tratamientos indicados médicamente que constituyan un beneficio cubierto, independientemente de su raza, religión, sexo, orientación sexual, nacionalidad, antecedentes culturales, discapacidad o situación financiera.
- Tener garantía de privacidad y confidencialidad. Usted tiene derecho a ser tratado con dignidad y respeto. Cumpliremos con su necesidad de privacidad y no divulgaremos su información médica sin su autorización, excepto cuando así lo exija o permita la ley.
- Disfrutar de un ambiente accesible, limpio y seguro.
- Elegir a su médico. Usted tiene derecho a seleccionar y a cambiar a su médico dentro del plan de salud de Kaiser Permanente. Usted tiene derecho a recibir una segunda opinión de un médico de Kaiser Permanente. Usted tiene derecho a consultar con un médico externo a Kaiser Permanente, pero los gastos correrán por cuenta suya.
- Conocer y utilizar nuestros recursos de satisfacción del cliente. Usted tiene derecho a conocer nuestros recursos, como asistencia a pacientes, servicio al cliente y comités para presentación de reclamaciones y apelaciones, los cuales pueden ayudarlo a responder preguntas y a solucionar problemas. Usted tiene derecho a presentar quejas y apelaciones sin preocuparse porque su atención se vea afectada. Su folleto de beneficios de afiliación (EOC o Contrato de afiliación) describe los procedimientos para realizar quejas formales. Recibimos con agrado sus sugerencias y preguntas sobre Kaiser Permanente, nuestros servicios y nuestros profesionales de salud, al igual que sobre sus derechos y responsabilidades.
- Revisar, enmendar y corregir sus registros médicos según sea necesario.

Kaiser Permanente no discrimina contra ninguna persona sobre la base de la edad, raza, origen étnico, color, origen nacional, antecedentes culturales, ancestros, idioma, religión, sexo, identidad de género, expresión de género, orientación sexual, estado civil, discapacidad física o mental, o información genética a la hora de la admisión, tratamiento o participación en sus programas, servicios y actividades.

Para hablar con un representante sobre nuestras políticas y procedimientos, incluidos los beneficios y la cobertura, comuníquese con Servicio al afiliado llamando al **303-338-3800** (TTY: **711**), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. Los afiliados a Senior Advantage y Medicare pueden comunicarse con Servicio al afiliado de Kaiser Permanente llamando al **1-800-476-2167** (TTY: **711**), los siete días de la semana, de 8 a.m. a 8 p.m.

USTED* TIENE LA RESPONSABILIDAD DE:

- Conocer el alcance y las limitaciones de sus beneficios de atención de salud. Se incluye una explicación de beneficios en su EOC o Contrato de afiliación.
- Identificarse. Usted es responsable de su tarjeta de afiliación, del uso adecuado de su tarjeta y de garantizar que otras personas no la utilicen. El uso indebido de su tarjeta de afiliación puede constituir un motivo para finalizar la afiliación.
- Cumplir con sus citas. Usted es responsable de cancelar oportunamente cualquier cita que no necesita o a la que no puede acudir.
- Proporcionar información completa y precisa. Usted es responsable de proporcionar información precisa sobre sus afecciones médicas anteriores y actuales, tal como usted las entiende. Debe informar los cambios inesperados en su afección a su médico.
- Comprender sus problemas de salud y participar en el establecimiento de objetivos de tratamiento de común acuerdo, en la medida de lo posible.
- Seguir el plan de tratamiento que usted y el profesional de atención de salud han acordado. Debe informar a su médico si no comprende claramente su plan de tratamiento y qué se espera de usted. Si considera que no puede cumplir con el tratamiento, usted será responsable de comunicarle su decisión al médico.
- Reconocer el impacto que su estilo de vida tiene sobre su salud. Su salud no depende solo de la atención que le brinda Kaiser Permanente, sino también de las decisiones que toma en su vida diaria, como fumar o ignorar las recomendaciones relacionadas con la atención.

- Ser considerado con los demás. Usted debe tener consideración de los profesionales de salud y de los demás pacientes. Las conductas perturbadoras, rebeldes o abusivas pueden constituir un motivo para finalizar la afiliación. Asimismo, debe respetar los bienes de las demás personas y de Kaiser Permanente.
- Cumplir sus obligaciones financieras. Usted es responsable de pagar en forma oportuna cualquier monto que deba a Kaiser Permanente. La falta de pago de los montos adeudados puede constituir un motivo para finalizar la afiliación.

*Usted o su tutor, su pariente más cercano o la persona responsable legalmente autorizada.

Ley de Derechos sobre la Salud y el Cáncer de la Mujer de 1998

De conformidad con la Ley de Derechos sobre la Salud y el Cáncer de la Mujer (Women's Health and Cancer Rights Act) de 1998, y según se determine conjuntamente con el médico tratante y la paciente, proporcionamos la siguiente cobertura después de una mastectomía:

- Reconstrucción del seno en el que se practicó la mastectomía.
- Cirugía y reconstrucción del otro seno para proporcionar una apariencia simétrica (equilibrada).
- Prótesis (piezas de reemplazo artificiales).
- Servicios para complicaciones físicas que resulten como consecuencia de la mastectomía.

¿Quién paga primero si tiene un seguro adicional?

Si tiene una cobertura de seguro adicional, el modo en que coordinamos sus beneficios de Kaiser Permanente con los beneficios del otro seguro dependerá de su situación. Si tiene un seguro de salud adicional, comuníquese con Servicio al afiliado llamando al **303-338-3800** (TTY: **711**), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m., para conocer qué reglas se aplican a su situación y cómo se administrarán los pagos.



Usted es el centro de su atención

Al proporcionarle un equipo médico y de atención que se enfocan en usted, lo escuchan y que se comunican con usted, logramos que se sienta como en casa.

Hogar médico centrado en el paciente en los consultorios médicos de Kaiser Permanente

Nuestra misión en Kaiser Permanente es proporcionar atención de salud accesible y de alta calidad para mejorar la salud de nuestros afiliados. Siempre hemos creído en que usted y su salud son nuestra primera prioridad. Nuestro enfoque es desarrollar una colaboración más fuerte y personal con usted, una colaboración que le proporcione atención sin problemas, integral y proactiva.

El Hogar médico centrado en el paciente es una estrategia basada en equipos para la atención de salud que se enfoca en proporcionar a los pacientes una atención de salud personalizada, integral y con base en evidencia mediante un equipo de profesionales dirigido por médicos. Creemos que mantener una continua relación de salud con el médico personal de su elección es la mejor manera de asegurar que usted alcance su máximo estado de salud.

Su equipo de atención de salud y médico:

- Lo ayuda a planificar y a controlar su atención de salud.
- Escucha sus inquietudes y responde a sus preguntas sobre salud.
- Coordina su atención en múltiples ámbitos, inclusive la salud mental.
- Lo alienta a participar de manera activa en su propia atención de salud.
- Proporciona apoyo educativo y de autocontrol.

¡USTED es el integrante más importante de su equipo! Nuestros médicos y profesionales especializados trabajan en conjunto para entender y satisfacer sus necesidades en cuanto a su atención de salud. Los integrantes de su equipo podrán incluir: médicos certificados, médicos auxiliares, enfermeros de atención primaria, enfermeros registrados, farmacéuticos, enfermeros prácticos, asistentes de médicos, administradores de atención, profesionales de salud mental, dietistas registrados, trabajadores sociales y especialistas de salud de la comunidad.

Publicaciones y anuncios de Kaiser Permanente

La mayoría de nuestras publicaciones se pueden descargar en kp.org/formsandpubs. Además, lo mantendremos actualizado sobre Kaiser Permanente a través del boletín electrónico del afiliado, Partners in Health (Socios en la salud), así como correos adicionales. Lo invitamos a registrarse en kp.org para recibir el boletín electrónico mensual Partners in Health. Le permite recibir actualizaciones importantes y valiosas sugerencias de salud en forma oportuna y lo mantiene informado sobre los nuevos consultorios médicos y servicios de especialistas de Kaiser Permanente, cambios en los beneficios básicos y cambios en los números telefónicos.

Agregue kp.org/membernews-co a sus favoritos para estar al tanto de las últimas novedades para los afiliados de Kaiser Permanente. Esta página web está diseñada de forma exclusiva para mantenerlo informado de lo que ocurre en Kaiser Permanente. También le proporcionaremos actualizaciones y noticias del área de servicio local.

LA INFORMACIÓN ESTÁ SUJETA A MODIFICACIONES

La información de la Guía de recursos para afiliados se actualiza anualmente y es vigente al momento de la impresión. La disponibilidad de médicos, hospitales, proveedores y servicios puede cambiar. Para ver una lista completa y actualizada de nuestros médicos y especialistas, consulte el Directorio de personal médico en kp.org. Si tiene preguntas sobre la información de esta guía, comuníquese con Servicio al afiliado llamando al **303-338-3800** (TTY: **711**), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m.

Member and Marketing Communications (Comunicaciones de Marketing y afiliados) publica la guía de recursos para afiliados anualmente para los afiliados de Kaiser Permanente. Recibimos con agrado sus comentarios. Escríbanos a:

Member and Marketing Communications
Kaiser Permanente
2530 S. Parker Road, Suite 350
Aurora, CO 80014

o envíenos un correo electrónico a CO-MemberCommunications@kp.org.

Glosario

Área de servicio

El área geográfica definida por códigos postales dentro de los condados especificados. Consulte su Evidencia de cobertura para obtener una lista de estos códigos postales.

Atención primaria

Servicios de atención de salud básicos o generales proporcionados por médicos de medicina familiar, medicina interna y pediatras, y otros facultativos de la atención de salud.

Consultorios médicos de Kaiser Permanente

Los consultorios médicos habitualmente ofrecen servicios de atención primaria, laboratorio y algo de atención especial.

Copago

Importe que quizá deba pagar como su parte del costo de los servicios o suministros médicos, como una visita al médico, visita como paciente ambulatorio al hospital o un medicamento recetado. El copago generalmente es un monto fijo, no un porcentaje. Por ejemplo, quizá deba pagar \$10 o \$20 por una visita al médico o una receta.

Coseguro

Importe que posiblemente deba pagar por concepto de su parte del costo de los servicios luego de haber pagado cualquier deducible. El coseguro generalmente es un porcentaje (por ejemplo, el 20%).

Deducible

El monto que paga por los servicios cubiertos antes de que Kaiser Permanente comience a pagar la mayor parte del costo. Por ejemplo, un deducible de \$500 significa que usted paga \$500.

Especialista

Un médico especialista se centra en un área específica de la medicina o un grupo de pacientes para diagnosticar, gestionar, prevenir o tratar determinados tipos de síntomas y afecciones. Un especialista no médico es un proveedor que tiene más capacitación en un área específica de la atención de salud.

Evidencia de cobertura (EOC)

Este documento explica los beneficios, términos y condiciones de su afiliación a Kaiser Permanente, incluida la información sobre su participación en los costos y las exclusiones.

Explicación de beneficios

Un resumen de los cargos de atención de salud que Kaiser Permanente le envía después de que vea a un proveedor u obtenga un servicio. No es una factura. Es una declaración que registra la atención que ha recibido y lo cerca que está de alcanzar su deducible y los gastos directos máximos de su bolsillo.

Formulario

Una lista de los medicamentos recetados cubiertos por un plan de medicamentos recetados u otro plan de seguro que ofrezca beneficios de medicamentos recetados. También se llama lista de medicamentos.

Gastos directos máximos de su bolsillo

La cantidad máxima que pagará cada año por los servicios cubiertos. Si alcanza su máximo, no tendrá que pagar nada por los servicios cubiertos durante el resto del año.

Medicina familiar

Proporciona servicios médicos integrales para las personas, sin importar su sexo o edad, de forma continuada. Los médicos que practican medicina familiar con frecuencia atienden a todos los miembros de una familia.

Medicina interna

Proporciona diagnóstico y tratamientos médicos para adultos.

Obstetricia/Ginecología

Proporciona servicios de atención para mujeres, planificación familiar, embarazo y salud reproductiva quirúrgica y médica.

Pediatría

Proporciona atención de salud a los niños, normalmente desde el nacimiento hasta los 17 años.

Proveedor de la red

Proveedores que contratamos para proporcionar servicios a los afiliados. Incluyen hospitales, proveedores de atención primaria, médicos, grupos médicos, consultorios médicos del plan y farmacias de la red.

Solo con remisión

Se necesita una remisión de un médico de atención primaria para concertar una cita en determinados departamentos de especialidades "solo median te una remisión".

TTY

Indica un número de teléfono de un dispositivo de comunicaciones por relé utilizado por personas con discapacidades auditivas o del habla para comunicarse directamente con los demás.



Obtenga atención con rapidez



Comience como nuevo afiliado

Vea la página 4
Llame al **1-844-639-8657/TTY: 711**



Encuentre una ubicación

Vea la página 18
Visite kp.org/facilities



Elija o cambie de médico

Vea la página 7
Llame al **303-338-4477/TTY: 711**



Haga una cita

Vea la página 8
Visite kp.org/refill



Solicite el resurtido de recetas

Vea la página 11
Llame al **1-866-938-0077 /TTY: 711**



Asesoramiento médico

Vea la página 8
Llame al **303-338-4545/TTY: 711**



Gestione su salud en línea

Vea la página 5
Visite kp.org/myhealthmanager

Manténgase conectado con nosotros



kp.org/membernews-co



facebook.com/KPColorado



twitter.com/KPColorado



youtube.com/kaiserpermanenteorg
