

## Soluciones para grupos grandes

# Access PPO: Preguntas frecuentes

Ya sea que esté considerando si un plan de Access PPO es el adecuado para usted o si es un miembro nuevo del plan, es posible que tenga muchas preguntas. Para brindarle la información que necesita para sentirse cómodo y confiado con el plan de Access PPO, hemos proporcionado a continuación respuestas a preguntas comunes.

## Elegir médicos y otros proveedores de atención a la salud

**P: Quiero tener mi propio médico. ¿Un plan de Access PPO exige que visite a un médico en los consultorios médicos de Kaiser Permanente?**

Usted tiene la libertad de elegir cualquier médico autorizado que desee (incluido el médico que usted tiene actualmente) en cualquier parte del país. Pagará menos por su atención al seleccionar a un proveedor preferido de nuestra amplia red local, regional y nacional. Los planes de Access PPO proporcionan cobertura para proveedores fuera de la red, pero usted pagará más.

Para hallar a un proveedor preferido, diríjase a [kp.org/wa/provider-directory](http://kp.org/wa/provider-directory) y:

1. Debajo de “Search for” (Buscar), haga clic en el tipo de proveedor que está buscando. Aparecerá un cuadro separado que le permite elegir su red.
2. Si está buscando médicos, la siguiente ventana le pedirá que seleccione el tipo de atención que necesita.
3. Para hacer más elecciones, regrese a [kp.org/wa/provider-directory](http://kp.org/wa/provider-directory) y haga clic en los enlaces a la red First Choice Health, First Health Network o las farmacias de OptumRx.

ACCESS PPO		
RED DE PROVEEDORES PREFERIDOS		FUERA DE LA RED
Proveedores preferidos	Proveedores de beneficios incrementados (costos compartidos más bajos por algunos servicios)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Red amplia de proveedores de Washington en contrato con Kaiser Permanente</li> <li>• Proveedores de First Choice Health en Oregón, Idaho, Montana, Alaska y Washington</li> <li>• Proveedores de First Health Network en el resto de los estados</li> <li>• Red de farmacias de OptumRx® desde el 1 de enero de 2016</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Washington Permanente Medical Group y cientos de proveedores seleccionados en nuestra área de servicio</li> <li>• Farmacias en los consultorios médicos de Kaiser Permanente y farmacias de pedidos por correo de Kaiser Permanente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El resto de los proveedores autorizados en EE. UU.</li> </ul>

**P: Mi médico no es parte de Access PPO y no quiere unirse a este plan. ¿Cómo afectará esto mis beneficios?**

Si su médico no pertenece al plan de Access PPO, usted todavía tendrá cobertura, pero en el nivel de los beneficios fuera de la red para los servicios cubiertos, lo que normalmente es más costoso que cuando utiliza a los proveedores preferidos. Además de los costos de desembolso más altos, es posible que su médico le facture (a esto se le denomina “facturación de saldos”) por la diferencia entre su cargo facturado y el monto que Kaiser Permanente les paga.

Antes de seleccionar un médico, le recomendamos que compare costos entre los proveedores preferidos y aquellos que se encuentran fuera de la red. Si su médico cambia de opinión en algún momento, la red de Access PPO siempre está en la búsqueda de médicos excepcionalmente cualificados.

**P: ¿Cómo puedo hacer que mi médico sea añadido si no se encuentra en la red de Access PPO?**

Es completamente natural querer seguir viendo a un médico con quien usted ha construido una relación de confianza. Puede nominar a su médico llamando a los Servicios para Miembros de Kaiser Permanente por el 1-888-901-4636, de lunes a viernes entre las 8 de la mañana y las 5 de la noche. Una nominación no significa que su médico será automáticamente añadido a la red, sino que nos permite ponernos en contacto con él para comenzar el proceso de invitación. Si su médico se une a nuestra red, usted será capaz de tener lo mejor de ambos mundos: un médico con quien usted está familiarizado más los ahorros que representan el uso de un proveedor preferido de Access PPO.

**P: Deseo utilizar proveedores de atención alternativa. ¿En dónde puedo obtener atención y qué limitaciones tiene el plan?**

No se preocupe, puede elegir de entre una variedad de opciones de tratamiento alternativas, desde medicina naturista hasta atención quiropráctica. Puede autoremitirse a un quiropráctico, acupunturista o médico naturista licenciado en la red de Access PPO. Y si necesita a un terapeuta masajista, su médico puede escribir una receta y plan de atención para usted.

Algunos planes incluyen un número específico de visitas cubiertas de acupuntura, atención quiropráctica y masoterapia. Una vez que agote dichas visitas, usted puede ser elegible para más tras la revisión de un proveedor. Si se considera que es médicamente necesario realizar más visitas, estas estarán cubiertas según el nivel de beneficios de su plan.

**P: Estoy en medio de mi embarazo. ¿Debo cambiar mi médico?**

A los miembros con necesidades de cuidados de transición (tales como embarazos, atención para el cáncer, cirugía o trasplantes, o atención para pacientes hospitalizados) se

le recomienda ponerse en contacto con un representante de Servicios para Miembros.

El primer paso será determinar si su médico se encuentra dentro o fuera de la red. Si se encuentra fuera de la red, usted conocerá los beneficios y costos asociados. Si en este punto quisiera transferir su atención a un proveedor dentro de la red de Access PPO, nuestro representante de Servicios para Miembros le asistirá en dicha transición.

Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros sin cargo por el 1-888-901-4636, de lunes a viernes entre las 8 de la mañana y las 5 de la noche.



## Preguntas sobre la cobertura y los beneficios

**P: ¿Hay exclusiones para enfermedades preexistentes?**

No. Con la reforma de la atención a la salud, ya no se puede negar la cobertura de atención a la salud a los individuos con enfermedades preexistentes.

**P: En caso de que esté viajando y tenga una emergencia. ¿En dónde puedo buscar atención?**

Con el plan de Access PPO, usted tiene cobertura a nivel mundial para emergencias y atención de urgencia médicamente necesaria. En el gran noroeste, usted tiene acceso a miles de proveedores preferidos en Oregón, Alaska, Montana, Idaho y Washington mediante nuestra red regional, First Choice Health, además de más de 10,000 proveedores con los que tenemos contrato directo. En el resto de los estados, usted tiene acceso a más de 500,000 proveedores a través de nuestra red nacional, First Health Network. Además, puede ver a un proveedor autorizado en los EE. UU. y recibir los beneficios de su nivel de atención fuera de la red.

Si necesita atención de urgencia, los miembros pueden llamar a nuestra línea de ayuda para consultas de enfermería para obtener asesoría médica las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Los copagos, coaseguros o deducibles del plan pueden aplicar para la atención de emergencia o urgencia tanto dentro como fuera de la red preferida y a usted se le facturará de acuerdo a esto.

Si debe recibir atención de emergencia de parte de un profesional, hospital o establecimiento médico fuera del país, es posible que se le exija hacer un pago completo al momento de recibir el servicio. Al regresar a casa, envíenos un correo con un formulario de reclamo completo, una copia de la factura del proveedor y sus recibos médicos. Se le reembolsará cualquier cargo cubierto. Puede encontrar un formulario de reclamo al visitar [kp.org/wa](http://kp.org/wa) y escribir “claim form” (formulario de reclamo) en la barra de búsqueda.

**P: ¿Qué sucede si necesito atención de urgencia o si tengo una emergencia fuera de horario?**

**Atención de urgencia.** Para obtener atención de urgencia después de las horas laborales, los fines de semanas o en días feriados, los miembros pueden llamar a nuestra línea de ayuda para consultas de enfermería para conocer la mejor forma de proceder (el número de teléfono se encuentra en la parte posterior de su tarjeta de identificación de miembros). Una situación de atención de urgencia es aquella que no representa una amenaza inmediata grave para la salud, pero que requiere una pronta atención médica en el transcurso de 24 horas. Para dichos casos, Kaiser Permanente Washington tiene tres centros de atención de urgencia que están abiertos las 24 horas del día, siete días a la semana, además de otras dos sedes con más horas limitadas. Además, es posible que otros centros preferidos de atención de urgencia en la red tengan horas extendidas.

**Atención de emergencia** Si tiene una emergencia médica, obtenga atención inmediatamente en la sala de emergencias u hospital más cercanos. Llame al 911 o a su número local para emergencias. Llame a una ambulancia si la necesita. No necesitará una aprobación o referencia de su médico de atención primaria.

Su plan proporciona cobertura dentro de la red para servicios de emergencia; sin embargo, las admisiones de pacientes hospitalizados que no sean de emergencia deben recibir una autorización por adelantado.

**P: ¿Necesito una referencia para ver a un especialista? ¿Qué hay sobre la autorización previa?**

No se necesita ninguna referencia para recibir servicios médicamente necesarios al utilizar especialistas en la red de Access PPO.

Se necesita una autorización previa de Kaiser Permanente para recibir algunos servicios especializados específicos.

En el nivel de beneficios fuera de la red, puede ver a cualquier proveedor autorizado en los EE. UU. para obtener atención especializada, pero tenga en cuenta que la atención que reciba fuera de la red, por lo general, será más costosa para usted que la atención recibida de los proveedores preferidos de la red.

**P: ¿Mis hijos tendrán cobertura?**

Con la reforma de atención a la salud, los hijos pueden ser parte del plan de sus padres hasta los 26 años de edad. Existen cláusulas especiales para los hijos con 26 años de edad o más que poseen discapacidades y que continúan siendo dependientes. Comuníquese con los Servicios para Miembros de Kaiser Permanente para conocer más.

**P: Tengo un dependiente que va a la escuela y vive fuera del estado. ¿Qué tipo de cobertura tendrá y en dónde obtendrá atención y recogerá sus recetas?**

Como se mencionó anteriormente, los hijos hasta los 26 años de edad pueden permanecer en el plan de los padres. Y la red

del plan de Access PPO le brinda a usted y a sus dependientes acceso a una amplia variedad de médicos dentro de la red, instalaciones médicas, hospitales y farmacias en cualquier parte del país.

Los estudiantes o adultos jóvenes que viven fuera de nuestra área de servicio pueden obtener atención de más de medio millón de proveedores de la red a través de First Choice Health (regional) o First Health Network (nacional).

Por otro lado, los dependientes también pueden recibir atención fuera de la red de cualquier proveedor autorizado en los EE. UU. Sin embargo, dicha atención, por lo general, es más costosa que la que se recibe en la red. Además de los costos de desembolso más altos, es posible que su médico le facture (a esto se le denomina “facturación de saldos”) por la diferencia entre su cargo facturado y el monto que Kaiser Permanente les paga.

**P: ¿Access PPO cubre la atención preventiva?**

Se da cobertura completa a toda la atención preventiva recibida en la red, sin estar sujeta a un deducible o coaseguro.

**P: ¿Cuáles son mis costos compartidos (copago, coaseguro, deducible)?**

Los costos compartidos específicos dependerán del diseño de los beneficios del plan que su empleador elija ofrecer. No obstante, con cualquier PPO, usted paga menos por la atención cuando utiliza a proveedores dentro de la red.



## Asuntos sobre las recetas y farmacias

**P: ¿Access PPO cubrirá mis recetas?**

En la mayoría de los casos, sí. Para obtener una lista de los medicamentos de receta que cubre Access PPO, consulte los formularios de medicamentos para grupos grandes de empleadores. Puede encontrarlos en [kp.org/wa/formulary](http://kp.org/wa/formulary). (Necesitará saber cuántos niveles tiene su beneficio para farmacias de la red).

**Access PPO no cubre:**

- Medicamentos que no sean de receta o de venta libre.
- Medicamentos o inyecciones para uso cosmético.
- Medicamentos o inyecciones para enfermedades anticipadas por viajes.
- Medicamentos utilizados para el tratamiento de trastornos de disfunción sexual.
- Medicamentos de receta excluidos del plan.

Si tiene un medicamento que no se encuentre en el formulario y que no sea parte de las categorías excluidas anteriores, comuníquese con Servicios para Miembros para obtener opciones de cobertura.

**P: ¿En dónde puedo recoger mis recetas? ¿Tengo que utilizar una farmacia de un establecimiento médico de Kaiser Permanente?**

Usted puede abastecer sus recetas en cualquier sede que sea parte de la red nacional de farmacias de OptumRx, incluyendo Medicamentos Bartell, CVS, Rite Aid, Target y Walmart.

Para hallar farmacias que se encuentren cerca de usted, visite [kp.org/wa](http://kp.org/wa). Haga clic en “Provider directory and facility locations” (Directorio de proveedores y sedes de establecimientos) y seleccione a las farmacias de OptumRx debajo de “Additional Medical Providers and Pharmacies” (Proveedor médicos y farmacias adicionales).

O, si es más cómodo para usted, también puede abastecer su receta en cualquiera de las 25 farmacias de Kaiser Permanente Washington o en cualquier farmacia de nuestro directorio en línea.

**P: ¿Puedo pedir mis recetas en línea?**

Si está registrado en el sitio web para miembros de Kaiser Permanente, puede pedir sus recetas en línea en [kp.org/wa](http://kp.org/wa). También puede pedir recetas mediante la aplicación móvil de Kaiser Permanente Washington para teléfonos inteligentes de iPhone y Android después de registrarse en nuestros servicios incrementados en línea. Puede recoger las recetas pedidas en línea en cualquier farmacia de Kaiser Permanente. O puede hacer que se las envíen a cualquier parte de los EE. UU. por correo regular (sin cargos de envío) utilizando los servicios de las farmacias de pedido por correo de Kaiser Permanente.

El pedido por correo no solo es cómodo, sino que también puede ahorrarle dinero. Las recetas cuestan menos si se obtienen mediante pedidos por correo. Puede haber un costo de desembolso reducido y los miembros pueden obtener un suministro de hasta 90 días con cada reabastecimiento para la mayoría de los medicamentos.

**P: ¿Qué sucede si no utilizo una computadora o teléfono inteligente? ¿Cómo puedo pedir mis recetas?**

Si desea recoger su receta en una farmacia de un establecimiento médico de Kaiser Permanente o que se la envíen por correo, puede pedir un reabastecimiento por:

- Teléfono: 206-630-7979 o sin cargo al 1-800-245-7979
- Fax: 206-630-7950 o sin cargo al 1-800-350-1683
- Correo: P.O. Box 34393, Seattle, WA 98124-1383

**P: ¿Cómo transfiero mis recetas actuales al sistema de farmacias de Kaiser Permanente?**

Puede continuar utilizando cualquiera de las farmacias comunitarias preferidas para abastecer recetas de 30 días. Sin embargo, si desea transferir recetas a una farmacia de un establecimiento médico de Kaiser Permanente o a nuestra farmacia de pedidos por correo, también puede hacerlo al:

- Utilizar el formulario de transferencia de recetas en línea de Kaiser Permanente.
- Acercarse a una farmacia de un establecimiento médico de Kaiser Permanente.
- Enviar por correo o fax un formulario de transferencia de recetas impreso.

Puede hallar el formulario de transferencia de recetas dirigiéndose a [kp.org/wa](http://kp.org/wa) y buscando “prescription transfer form” (Formulario de transferencia de recetas).



## Preguntas sobre los servicios

**P: ¿Kaiser Permanente ofrece acceso en línea a sus servicios?**

Sí. Como miembro del plan, puede acceder a información de salud, herramientas y servicios en línea que hacen que la atención a la salud sea accesible y cómoda, las 24 horas al día, todo a través del sitio web para miembros de Kaiser Permanente protegido con contraseña en [kp.org/wa](http://kp.org/wa). También puede acceder al sitio web para miembros de Kaiser Permanente mediante nuestra aplicación móvil. Si obtiene su atención en los consultorios médicos de Kaiser Permanente, puede utilizar el sitio web para miembros de Kaiser Permanente para planificar una consulta, enviar un correo electrónico a su equipo de atención a la salud, ver los resultados de laboratorio y pruebas, ver alergias y vacunaciones, acceder a su registro médico en línea (y en el de sus hijos menores de 13 años de edad), revisar los resúmenes posteriores a la visita y más.

**P: ¿Por qué debo registrarme en un establecimiento médico de Kaiser Permanente si no estoy utilizando un médico en un establecimiento médico de Kaiser Permanente?**

Aun cuando no esté utilizando un médico de Kaiser Permanente, usted puede utilizar el sitio web para miembros de Kaiser Permanente para elegir a su médico, pedir el reabastecimiento de sus recetas, tomar una evaluación de riesgos para la salud, revisar su estado de consumo del plan de salud y los documentos de cobertura, navegar por una biblioteca de miles de temas de salud, ponerse en contacto con Servicios para Miembros y más.

### Glosario de términos seleccionados

**Proveedores preferidos:** un grupo definido de médicos con contrato, hospitales, clínicas, farmacias y más que se encuentran disponibles para los miembros.

**Fuera de la red:** hace referencia a los proveedores autorizados que no son parte de la red pero que están disponibles para los miembros.

**Proveedores:** hace referencia a los individuos, instituciones u organizaciones que proporcionan servicios de atención a la salud a los miembros.

**Formulario de medicamentos:** es una lista de medicamentos de receta que normalmente están cubiertos por el contrato de cobertura médica de un miembro.

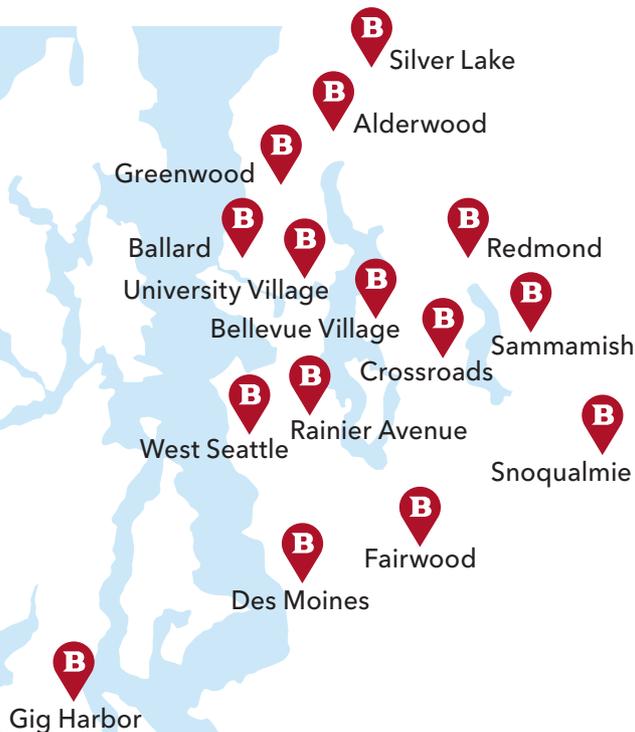
**Deducible:** es el monto que usted pagará cada año antes de que su cobertura completa se active.

**Copago:** un monto fijo de dólares que usted paga cuando recibe ciertos servicios cubiertos.

**Coaseguro:** es el porcentaje que usted paga por el costo de la atención a la salud que reciba.

**Costos compartidos:** su parte de los costos del plan, que consisten en el deducible, copago y coaseguro.

## Puede encontrar a CareClinic en 15 sedes de Bartell Drugs



Visite [careclinic.org](http://careclinic.org) para ver un mapa interactivo de las sedes con sus direcciones y comparar los tiempos de espera. Regístrese con antelación en línea para evitar hacer fila.

**Abierto todos los días, de 9 de la mañana a 7 de la noche\***

¿Tiene preguntas? Llame al **1-800-722-3009**



Kaiser Permanente cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, edad, discapacidad o sexo.

\*Todas las sedes están abiertas todos los días, excepto el Día de Acción de Gracias y Navidad.

# care clinic

KAISER PERMANENTE | BARTELL DRUGS



Un lugar para ir a  
consulta y mejorarse  
para **todo el mundo,**  
**todos los días**

# Pase por CareClinic para obtener atención rápida y de alta calidad

CareClinic de Kaiser Permanente en Bartell Drugs es una clínica ambulatoria que ofrece atención rápida para necesidades médicas menores.\* Puede encontrar a CareClinics en 15 sedes de Bartell Drugs en el vecindario. Venga cualquier día de la semana para ver a un médico de Kaiser Permanente. Nuestro personal capacitado y dedicado puede verlo cuando necesite que le hagan una consulta o le prescriban medicamentos.

\*Para todas las personas con 2 años de edad o más

# Hechos rápidos de CareClinic

- Acepta casi cualquier seguro de salud, no solo Kaiser Permanente\*\*
- Está abierto todos los días de 9 de la mañana hasta las 7 de la noche incluidos los fines de semana y la mayoría de los días feriados
- Atención ambulatoria, no se necesita una cita previa
- Regístrese con anticipación y consiga un puesto en la fila con antelación en [careclinic.org](https://www.careclinic.org)

\*\*Revise su plan de salud para verificar la cobertura

## Menú de bienestar

CareClinic acepta la mayoría de los seguros o autopago por \$89 por visita sin el seguro. Los precios de las vacunas y los análisis de laboratorio están separados.

### → Servicios de tratamiento

Alergias	Tiña
Bronquitis	Sinusitis
Exámenes físicos (solo \$50)	Irritaciones cutáneas y sarpullidos
Resfriado, tos y gripe	Dolor de garganta
Diarrea	Certificado de aptitud física (solo \$50)
Dolor e infecciones de oídos	Esguinces y torcedoras
Extracción de cera	Retiro de puntos
Fiebres	Gripe estomacal
Piojos y escabiosis en la cabeza	Faringitis estreptocócica
Picaduras y mordeduras de insectos	Insolación
Laringitis	Retiro de suturas
Quemaduras menores	Oído de nadador
Suturas e incisiones menores	Infecciones del tracto urinario
Mononucleosis	Extirpación de verrugas
Conjuntivitis	

### → Pruebas de diagnóstico

Vaginosis bacteriana	Tuberculosis
Clamidia	Prueba de detección de tuberculosis (TB)/derivado proteico purificado (PPD)
Glucosa	Tricomoniasis
Gonorrea	Análisis de orina
Herpes	Cultivos de heridas
Mononucleosis	Hongos
Embarazo	
Estreptococo	

### → Vacunas e inmunizaciones

Varicela	Meningitis
Difteria, tos ferina y tétano	Triple vírica (sarampión, paperas y rubeola)
Gripe	Neumonía
Hepatitis A y B	Polio
Virus del Papiloma Humano, VPH	Herpes zoster

**! Llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias más cercana para condiciones graves, tales como:**

Dolor de pecho	Cortes y quemaduras graves
Fiebre alta	Dolor abdominal agudo
Fracturas	Dificultad para respirar

# Obtenga atención rápida en línea con las visitas en línea de Kaiser Permanente

Como miembro de Kaiser Permanente, puede tener acceso a las visitas en línea en cualquier momento. Regístrese en [kp.org/wa/onlinevisit](http://kp.org/wa/onlinevisit).

- ✓ **Sin costos adicionales** para la mayoría de los miembros.\*
- ✓ **Atención para condiciones comunes.**
- ✓ **Fácil.** Solo regístrese y responda el cuestionario.
- ✓ **Rápido.** Por lo general, obtendrá una respuesta y cualquier receta que necesite en 2 horas. (De 9 de la mañana a 9 de la noche)

Así es cómo funciona esta atención rápida y cómoda:



Cuestionario en línea



Diagnóstico de un médico



Respuesta en 2 horas

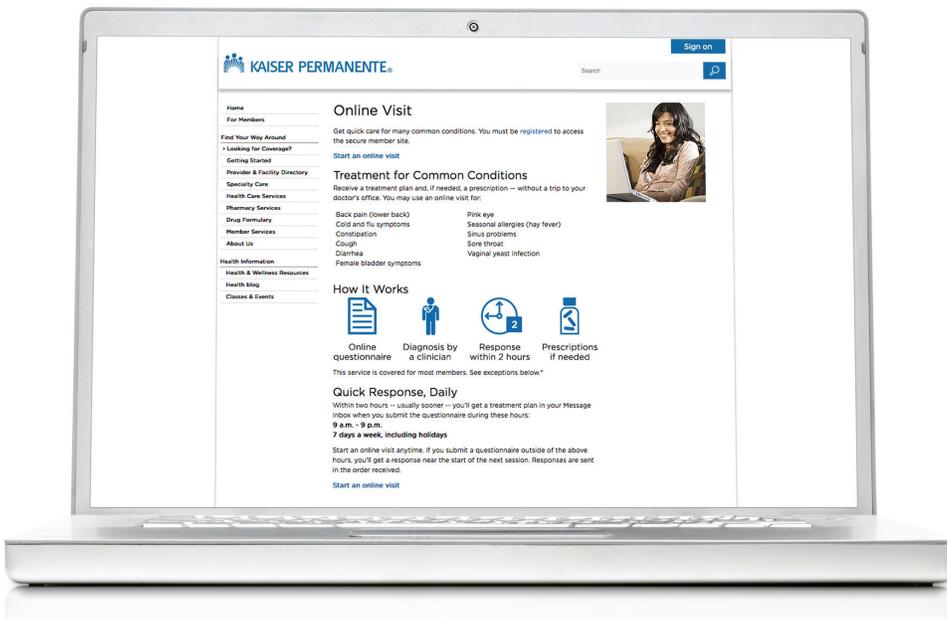


Recetas, de ser necesarias

**Entre las condiciones que se tratan se encuentran:**

- Síntomas de gripe y resfriado
- Tos
- Dolor de garganta
- Síntomas de la vejiga en mujeres
- Candidiasis vaginal

Para ver la lista completa de las condiciones, visite [kp.org/wa/onlinevisit](http://kp.org/wa/onlinevisit)



\* Las visitas en línea de Kaiser Permanente están disponibles para los miembros de Kaiser Foundation Health Plan of Washington o Kaiser Foundation Health Plan of Washington Options, Inc. que no sean de Medicare. Usted debe tener 18 años de edad o más para utilizar este servicio. Este servicio se ofrece sin costos adicionales, a menos que tenga un plan HSA, en el que los deducibles puedan aplicar. Si no se puede hacer un diagnóstico, no hay cargos y el médico lo dirige a una atención adecuada.

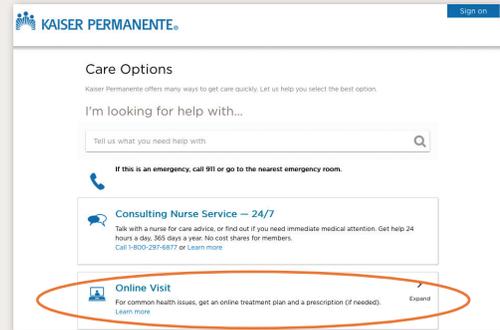
Continúa en la siguiente página

# Siéntase mejor en menos tiempo con las visitas en línea de Kaiser Permanente

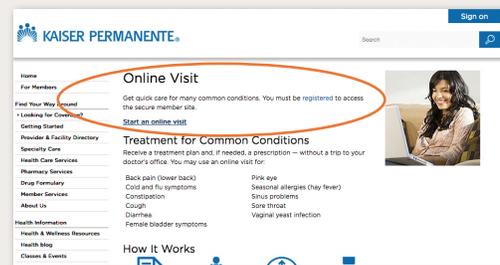
Obtener un diagnóstico y una receta en línea es una excelente forma de evitar gastar su tiempo libre en visitas al médico, en el tráfico y en largas filas cuando no se siente bien. Sencillamente, las visitas en línea de Kaiser Permanente se ajustan a la forma en que vive: sobre la marcha.

## 3 pasos sencillos para utilizar las visitas en línea:

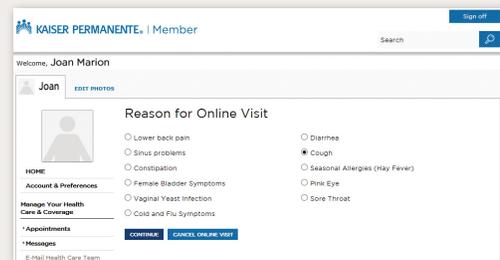
- 1 En la página de inicio de [kp.org/wa](http://kp.org/wa), haga clic en "Get Care" (Obtener atención), posteriormente haga clic en "Learn More" (Conocer más) en el cuadro de "Online Visit" (Visita en línea).



- 2 Haga clic en "Start An Online Visit" (Comenzar una visita en línea), luego inicie sesión utilizando su número de identificación de miembro y la contraseña.



- 3 Después de aceptar los términos y condiciones, responda el cuestionario. En función de la condición que seleccione en la pantalla "Reason for Online Visit" (Motivo de la visita en línea), verá las preguntas sobre sus síntomas específicos.



## ¡Está listo!

Sus respuestas se dirigen a la lista para el médico, quién le responderá con recomendaciones (normalmente tarda 2 horas). Puede esperar:

- **Un mensaje en la bandeja de entrada de su correo electrónico**, además puede iniciar sesión en [kp.org/wa](http://kp.org/wa) para ver la respuesta en los mensajes de su bandeja de entrada.
- **Su receta, en caso de que la necesite**, se envía automáticamente a la farmacia que usted escogió al comienzo de su visita en línea.