

2019

MANTENIENDO
LA SALUD DE
COLORADO | 50
AÑOS

 KAISER PERMANENTE®

Guía de Recursos para Miembros



Con más de 30 centros en Colorado, consultas por video y otras prácticas opciones, ¡su atención está más cerca que nunca!

DB Denver y Boulder

M Área Montañosa
de Colorado

N Norte de Colorado

S Sur de Colorado

Obtenga atención

Primeros pasos

| | |
|---|---|
| Contacto con Miembros Nuevos | 4 |
| Su tarjeta de identificación de miembro | 4 |
| Encuentre el médico adecuado para usted | 5 |
| La atención adecuada cuando y donde la necesite | 7 |
| Asesoramiento y programación de citas las 24 horas del día, los 7 días de la semana | 7 |

Consultorios médicos y centros de atención de urgencia y de emergencia

| | |
|-------------------------------------|----|
| DB Denver y Boulder | 8 |
| M Área Montañosa de Colorado | 16 |
| N Norte de Colorado | 18 |
| S Sur de Colorado | 20 |

Viva bien

Hágase cargo de su atención médica

| | |
|--|----|
| Regístrese en kp.org/espanol | 26 |
| Actúe en nombre de un miembro de la familia | 27 |
| Programas en línea para un estilo de vida saludable | 27 |
| Atención práctica a su manera | 27 |

Salud integral

| | |
|--------------------------|----|
| Medicina complementaria | 28 |
| Salud mental y bienestar | 29 |
| Atención preventiva | 29 |

Servicios

| | |
|-----------------------------------|----|
| Obtenga la atención que necesita | 30 |
| Servicios de farmacia | 31 |
| Cuidado de la vista y de los ojos | 32 |
| Servicios de laboratorio | 33 |
| Servicios para la audición | 33 |
| Servicios financieros | 33 |

Recursos

| | |
|--|----|
| Esté más sano que nunca | 34 |
| Acceso a servicios para personas sordas, con deficiencias auditivas o trastornos del habla | 36 |
| Para obtener ayuda en su idioma | 36 |
| Cómo obtener atención cuando viaja | 37 |

Manténgase informado: Avisos importantes sobre la atención médica

| | |
|--|----|
| Aviso de prácticas de privacidad | 38 |
| Acceso para personas con discapacidades | 38 |
| Instrucciones por anticipado | 39 |
| Quejas, reclamos y apelaciones | 40 |
| Derechos y responsabilidades de los miembros | 41 |
| Aviso de no discriminación | 45 |
| Referencias | 47 |



Obtenga atención



EXCELENCIA MÉDICA

Permanente Medicine

El embarazo es una hermosa experiencia, pero también es una etapa estresante para las mamás (y sus parejas) que intentan cuidarse al tiempo que se preocupan por la salud del bebé que está por nacer, el trabajo de parto y el parto, y más. Esa es la razón por la que los médicos de Kaiser Permanente especialistas en la atención de la mujer adoptan un método de salud integral en su práctica.

“Esta es una de las cosas que tanto me apasionan de ser médico”, dice Jodi Gibson, MD, una obstetra y ginecóloga que ha trabajado 13 años en Kaiser Permanente. “En cada consulta anual, insisto en lo importante que son para nuestra salud en general la plenitud mental, el ejercicio y una dieta saludable”.

“Es importante que las mamás sepan qué es normal y reconozcan que a veces sí necesitan tomar un descanso para poder ser las mejores mamás”.

Jodi Gibson, MD, obstetra y ginecóloga de Permanente

Es importante encontrar el equilibrio, de acuerdo con la Dra. Gibson, por lo que el examen de detección de la depresión es esencial para la atención prenatal y posnatal en Kaiser Permanente. “Realizamos un examen de detección de la depresión en general durante el embarazo: en la primera consulta y al principio del tercer trimestre, con el fin de determinar si hay una tendencia a presentar esos riesgos”, dice.

Una vez que todas las mamás y sus bebés están en casa, nuestras enfermeras perinatales de atención a domicilio los visitan 1 o 2 días después del alta. Un enfermero con práctica médica revisa el peso y los niveles de ictericia del bebé, y ayuda a la madre con cualquier inquietud relacionada con la lactancia que pueda tener. Esto es para asegurar que la familia completa tenga un buen comienzo.



Jodi Gibson, MD

Obstetra y ginecóloga de Permanente

Obtenga más información acerca del cuidado maternal y de toda la variedad de cuidados para las mujeres, en specialtycare.colorado.kp.org/womenshealthcare/co (en inglés).

Primeros pasos

APROVECHE AL MÁXIMO SU ATENCIÓN



Contacto con Miembros Nuevos está Aquí para Ayudarle

Con solo una llamada, el Departamento de Contacto con Miembros Nuevos puede ayudarle a:

- Elegir un médico de cabecera
- Transferir sus medicamentos recetados a una farmacia de Kaiser Permanente
- Acceder a la atención
- Obtener información sobre sus beneficios
- Registrarse para acceder de manera segura a kp.org/espanol
- ¡Y mucho más!

Puede comunicarse con el Departamento de Contacto con Miembros Nuevos al **1-844-639-8657 (TTY711)**, de lunes a viernes, de 7 a. m. a 6 p. m.

Elija un médico o cámbielo en cualquier momento

Ingrese a kp.org/chooseyourdoctor (haga clic en "Español"), o llame al **303-338-4545** o al **1-800-218-1059 (TTY 711)**, en cualquier momento, de día o de noche.

Su Tarjeta de Identificación de Miembro

Su tarjeta de identificación de Kaiser Permanente lo identifica como miembro e incluye su número individual de historia clínica. Cada miembro de la familia recibe una tarjeta de identificación. Siempre traiga su tarjeta de identificación y la de su hijo y preséntelas en cada cita. Cuando reciba su tarjeta, revise sus datos y reporte cualquier error que haya en ella a Servicio a los Miembros.

Puede acceder a su tarjeta de identificación digital descargando la aplicación móvil de Kaiser Permanente.

NOTA: Es posible que la tarjeta de identificación digital no esté disponible para los miembros de ciertos planes (como los de una organización de proveedores preferidos [Preferred Provider Organization, PPO]), los miembros del área de servicio del Área Montañosa y los miembros de planes fuera del área.

Encuentre el Médico Adecuado para Usted

Tener un médico de cabecera (Primary Care Provider, PCP) a quien conozca y en quien confíe puede ayudarle a aprovechar al máximo su atención médica. Puede elegir visitar a un PCP de la red de su plan que acepte nuevos pacientes y cambiar de proveedor en cualquier momento. También puede elegir un PCP diferente para cada miembro de su familia, si así lo desea, como un pediatra para sus hijos. Si su médico se traslada o hay un cambio en su práctica, estamos aquí para ayudarle si desea cambiar de médico. Visite kp.org/chooseyourdoctor (haga clic en "Español") para consultar las biografías, las fotografías, la formación, las especialidades, las escuelas de medicina y el estado de la autorización del Colegio de Médicos de los médicos de Kaiser Permanente, y para buscar otros médicos en su área.

Conozca Sus Opciones

- Los médicos de medicina familiar atienden a personas de todas las edades y, con frecuencia, a miembros de la misma familia.
- Los médicos de medicina interna incluyen profesionales de atención primaria o internistas que pueden tener áreas de especialidad específicas.
- Los médicos de pediatría atienden a bebés, niños, adolescentes y jóvenes.

NOTA: Los miembros pueden acudir a un obstetra/ginecólogo para realizarse exámenes anuales para el bienestar de la mujer y, de igual manera, pueden elegir un obstetra/ginecólogo como su PCP.

M

Miembros de Senior Advantage: El área de servicio del Área Montañosa de Colorado no es un área de servicio aprobada para los miembros de Senior Advantage. No debe elegir un proveedor del Área Montañosa de Colorado para los cuidados de rutina. Los miembros de Senior Advantage pueden recibir atención de urgencia o de emergencia en todo el mundo.

M N S

La inscripción en Kaiser Permanente no garantiza los servicios de un proveedor en particular. Si quiere asegurarse de que puede recibir atención de un proveedor específico, debe comunicarse con ese proveedor para verificar si acepta su tipo de plan y que está aceptando nuevos pacientes. La disponibilidad de los médicos, los hospitales, los proveedores y los servicios puede cambiar. Llame al Centro de Citas y Consejos para obtener la información más actualizada.



OBTENGA MÁS INFORMACIÓN sobre su cobertura

Consulte su Evidencia de Cobertura (Evidence of Coverage) o Acuerdo de Membresía (Membership Agreement), o comuníquese con Servicio a los Miembros al:

DB Denver y Boulder
303-338-3800

M Área Montañosa de Colorado
1-844-837-6884

N Norte de Colorado
1-844-201-5824

S Sur de Colorado
1-888-681-7878

TTY 711

También puede consultar estos documentos en línea, en kp.org/eoc (haga clic en "Español").





Laurent Lewkowicz, MD
Electrofisiólogo cardiaco de Permanente



EXCELENCIA MÉDICA
Permanente Medicine

Arritmias cardiacas: problemas con el ritmo del corazón que provocan un latido muy rápido, muy lento o irregular; no siempre son graves (algunas personas nacen con ellas y nunca saben que tienen esa condición); sin embargo, pueden ser un síntoma de una enfermedad del corazón. Mientras que la mayoría de las personas con una enfermedad del corazón visitan al cardiólogo, los pacientes con arritmia normalmente son referidos a electrofisiólogos cardiacos (Electrophysiologists, EP), o cardiólogos especializados en el diagnóstico y el tratamiento de trastornos del ritmo del corazón.

“Básicamente somos electricistas del corazón”, dice Laurent Lewkowicz, MD, EP de Permanente. “Los plomeros (cardiólogos) abren sus vasos sanguíneos si tiene un ataque cardiaco o angina. Los electricistas (EP) redirigen las señales eléctricas que están fallando y creando síntomas”.

Lo hacen implantando dispositivos cardiacos, como marcapasos y desfibriladores, o realizando procedimientos mínimamente invasivos para deshacerse del tejido que está provocando un ritmo irregular, entre otros tratamientos.

“Algunos de los mejores resultados cardiovasculares son de Kaiser Permanente”.

Laurent Lewkowicz, MD
Electrofisiólogo cardiaco de Permanente

Si necesita un “plomero” o un “electricista”, puede encontrar especialistas cardiacos certificados por el Colegio de Médicos en Kaiser Permanente. Estamos posicionados en los mejores 10 a nivel nacional, y somos el número uno en Colorado, por la capacidad de controlar la presión arterial, de acuerdo con el National Committee for Quality Assurance.

Obtenga más información sobre la atención cardiaca: kp.org/cardiology/co (en inglés).

LA ATENCIÓN ADECUADA cuando y donde la necesite

Desde distensiones hasta dolor, uno nunca sabe cuándo o por qué podría necesitar tratamiento. Pero cuando llegue ese momento, podrá recibir la atención correcta para usted eligiendo entre una serie de opciones que satisfagan sus necesidades.

- **Cuidados de rutina:** Consultas regulares con su médico, como exámenes médicos, pruebas de detección preventivas y consultas de bienestar infantil, para detectar los problemas de salud de manera temprana, cuando son más fáciles de tratar.
- **Atención especializada:** Servicios de médicos capacitados en áreas específicas de la atención, como obstetricia y ginecología, ortopedia y dermatología.¹
- **Atención de urgencia:** Para enfermedades o lesiones que requieren atención inmediata, pero que no son emergencias, como ataques de asma, dolores de oído y torceduras, heridas o quemaduras leves.
- **Atención de emergencia:** Cuando su salud está en peligro y necesita atención inmediata, como cuando tiene problemas para respirar, dolores de pecho intensos, y lesiones o heridas graves.²



No es necesario contar con la autorización y la aprobación previas de Kaiser Permanente para ver a la mayoría de los especialistas de su plan. Sin embargo, el especialista podría pedirle una referencia de su médico de atención primaria.

Si recibe atención médica de emergencia

Asegúrese de guardar todas las facturas, recibos e historias clínicas de cualquier persona involucrada en su atención. Esto incluye a los proveedores, al personal de ambulancia y a los paramédicos que lo atiendan. Guarde el informe de la policía si tuvo un accidente automovilístico o de motocicleta que ocasionó que necesitara los servicios de emergencia.

Consejos y Programación de Citas las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Llame al Centro de Citas y Consejos en cualquier momento, de día o noche, para recibir consejos médicos o para programar atención primaria y hacer citas de atención especializada en los consultorios médicos de Kaiser Permanente. O bien, programe una cita en línea o en la aplicación móvil de Kaiser Permanente desde su cuenta de kp.org/espanol. ¡Por lo general hay citas disponibles para consultas el mismo día!



Denver y Boulder: **303-338-4545**



Área Montañosa y Norte de Colorado: **970-207-7171**



Sur de Colorado: **1-800-218-1059**

TTY **711**

Acceso a la Atención Médica en la Región de Colorado

Todos los miembros pueden obtener atención en cualquier consultorio médico de Kaiser Permanente de Colorado.³ Los miembros del Norte, el Sur y el Área Montañosa de Colorado también tienen acceso a proveedores afiliados únicamente en sus áreas de servicio locales. Obtenga la lista de los proveedores de la red afiliados más reciente en kp.org/locations (haga clic en "Español"). Para programar citas en cualquier consultorio médico de Kaiser Permanente, llame al Centro de Citas y Consejos, o bien, puede programar la mayoría de sus citas en línea, en kp.org/appointments (haga clic en "Español").

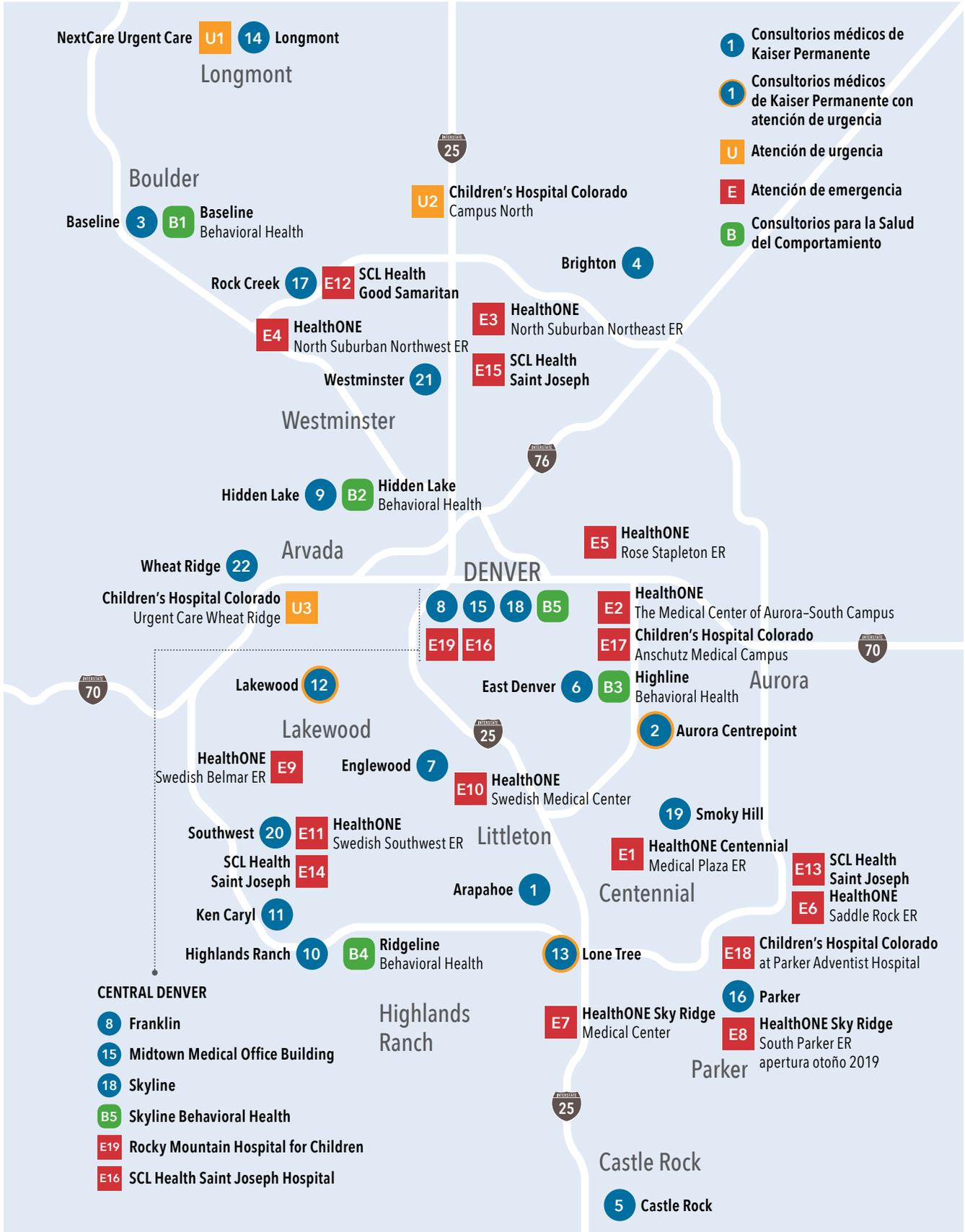
Los miembros de Denver y Boulder no tienen acceso a las redes de proveedores afiliados del Área Montañosa de Colorado, ni del Norte o Sur de Colorado. Consulte su Evidencia de Cobertura o su Acuerdo de Membresía para obtener información de su plan específico. El área de servicio del Área Montañosa no es un área de servicio aprobada para los miembros de Senior Advantage.

Hospitalización Programada

La hospitalización de los pacientes internos está cubierta cuando lo indica un médico y lo autoriza Kaiser Permanente. Para obtener una lista de los hospitales que proporcionan atención de emergencia u hospitalización de pacientes internos, consulte el directorio que empieza en la siguiente página.



Área de Servicio de Denver y Boulder



Consultorios Médicos

1 Arapahoe Medical Offices

5555 E. Arapahoe Road
Centennial, CO 80122

| | |
|---|--------------|
| Dermatología..... | 303-338-3376 |
| Medicina Familiar..... | 303-338-4545 |
| Servicios para la Audición..... | 303-338-3215 |
| Medicina Interna..... | 303-338-4545 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes..... | 303-338-3456 |
| Servicios de Nutrición..... | 303-338-4545 |
| Obstetricia y Ginecología..... | 303-338-4545 |
| Óptica..... | 303-850-2128 |
| Optometría..... | 303-338-4545 |
| Pediatría..... | 303-338-4545 |
| Servicios Hospitalarios Perinatales y de Atención a Domicilio..... | 303-636-2929 |
| Farmacia..... | 303-850-2031 |
| Fisioterapia..... | 303-861-3105 |

2 Aurora Centrepoint Medical Offices

14701 E. Exposition Ave.
Aurora, CO 80012

| | |
|---|--------------|
| Medicina Familiar..... | 303-338-4545 |
| Servicios para la Audición..... | 303-338-3215 |
| Medicina Interna..... | 303-338-4545 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes..... | 303-338-3456 |
| Servicios de Nutrición..... | 303-338-4545 |
| Óptica..... | 303-614-7390 |
| Optometría..... | 303-338-4545 |
| Pediatría..... | 303-338-4545 |
| Servicios Hospitalarios Perinatales y de Atención a Domicilio..... | 303-636-2929 |
| Farmacia..... | 303-614-7300 |
| Fisioterapia..... | 303-861-3105 |
| Atención de Urgencia..... | 303-338-4545 |

3 Baseline Medical Offices

580 Mohawk Drive
Boulder, CO 80303

| | |
|---|----------------|
| Salud del Comportamiento..... | 303-471-7700 |
| Medicina Complementaria..... | 1-844-800-0788 |
| Medicina Familiar..... | 303-338-4545 |
| Oncología Ginecológica..... | 303-338-4545 |
| Medicina Interna..... | 303-338-4545 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes..... | 303-338-3456 |
| Servicios de Nutrición..... | 303-338-4545 |
| Obstetricia y Ginecología..... | 303-338-4545 |
| Óptica..... | 303-554-5080 |
| Optometría..... | 303-338-4545 |
| Pediatría..... | 303-338-4545 |
| Servicios Hospitalarios Perinatales y de Atención a Domicilio..... | 303-636-2929 |
| Farmacia..... | 303-554-5020 |
| Fisioterapia..... | 303-861-3105 |

4 Brighton Medical Offices

859 S. 4th Ave.
Brighton, CO 80601

| | |
|--------------------------------------|--------------|
| Medicina Familiar..... | 303-338-4545 |
| Medicina Interna..... | 303-338-4545 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes..... | 303-338-3456 |
| Servicios de Nutrición..... | 303-338-4545 |
| Pediatría..... | 303-338-4545 |
| Farmacia..... | 303-835-5860 |

5 Castle Rock Medical Offices

4318 Trail Boss Drive
Castle Rock, CO 80104

| | |
|--------------------------------------|--------------|
| Dermatología..... | 303-338-3376 |
| Medicina Familiar..... | 303-338-4545 |
| Medicina Interna..... | 303-338-4545 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes..... | 303-338-3456 |
| Servicios de Nutrición..... | 303-338-4545 |
| Pediatría..... | 303-338-4545 |
| Farmacia..... | 303-814-4160 |

6 East Denver Medical Offices

10400 E. Alameda Ave.
Denver, CO 80247

| | |
|---|--------------|
| Alergias, Asma e Inmunología | 303-239-7342 |
| Medicina Familiar | 303-338-4545 |
| Medicina Interna | 303-338-4545 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes | 303-338-3456 |
| Servicios de Nutrición | 303-338-4545 |
| Obstetricia y Ginecología | 303-338-4545 |
| Óptica | 303-360-1271 |
| Optometría | 303-338-4545 |
| Pediatría | 303-338-4545 |
| Servicios Hospitalarios Perinatales y de Atención a Domicilio | 303-636-2929 |
| Farmacia | 303-360-1280 |

7 Englewood Medical Offices

2955 S. Broadway
Englewood, CO 80113

| | |
|---|--------------|
| Diagnóstico Médico por Imágenes | 303-338-3456 |
| Nefrología | 303-788-1288 |
| Servicios de Nutrición | 303-338-4545 |
| Servicios Hospitalarios Perinatales y de Atención a Domicilio | 303-636-2929 |
| Farmacia | 303-788-1299 |
| Atención Médica Primaria | 303-338-4545 |
| Terapia del Habla para Adultos | 720-536-7323 |
| Terapia del Habla para Niños | 303-788-1115 |

8 Franklin Medical Offices

2045 Franklin St.
Denver, CO 80205

| | |
|---|--------------|
| Cuidado Avanzado de Heridas | 303-764-4447 |
| Cirugía Ambulatoria | 303-764-4442 |
| Audiología/Cirugía de Cabeza y Cuello | 303-861-3404 |
| Servicios Cardiovasculares | 303-861-3402 |
| Dermatología | 303-338-3376 |
| Gastroenterología | 303-649-5300 |
| Cirugía General | 303-861-3610 |
| Genética | 303-764-4520 |
| Oncología Ginecológica | 303-764-5530 |
| Servicios para la Audición | 303-338-3215 |
| Radiología Intervencionista | 303-861-3550 |
| Medicina Materno-Fetal | 303-764-8570 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes | 303-338-3456 |
| Oficina de Archivo de Diagnóstico Médico por Imágenes | 303-764-4391 |

Control Metabólico y

| | |
|---|--------------|
| Quirúrgico del Peso | 303-861-3400 |
| Clínica de Neurocirugía y Columna Vertebral | 303-861-3303 |
| Servicios de Nutrición | 303-338-4545 |
| Obstetricia y Ginecología | 303-338-4545 |
| Oncología, Hematología, y Servicios de Infusión | 303-861-3302 |
| Oftalmología | 303-861-3595 |
| Óptica | 303-861-3430 |
| Optometría | 303-338-4545 |
| Ortopedia | 303-861-3408 |
| Centro de Educación y Evaluación Preoperatorias (Patient Evaluation & Education Center, PEEC) | 303-764-4425 |
| Farmacia | 303-764-4900 |
| Cirugía Plástica | 303-861-3368 |
| Asesoría Genética Prenatal | 303-764-8568 |
| Reumatología | 303-764-4480 |
| Servicios de Cuidados Complementarios | 303-861-3481 |
| Uroginecología | 303-764-5525 |
| Urología | 303-861-3406 |
| Terapia Vasculat | 303-861-3688 |

9 Hidden Lake Medical Offices

7701 Sheridan Blvd.
Westminster, CO 80003

| | |
|---------------------------------|--------------|
| Salud del Comportamiento | 303-471-7700 |
| Medicina Familiar | 303-338-4545 |
| Medicina Interna | 303-338-4545 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes | 303-338-3456 |
| Servicios de Nutrición | 303-338-4545 |
| Pediatría | 303-338-4545 |
| Farmacia | 303-657-6700 |

10 Highlands Ranch Medical Offices

9285 Hepburn St.
Highlands Ranch, CO 80129

| | |
|---------------------------------|----------------|
| Medicina Complementaria | 1-844-800-0788 |
| Medicina Familiar | 303-338-4545 |
| Medicina Interna | 303-338-4545 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes | 303-338-3456 |
| Servicios de Nutrición | 303-338-4545 |
| Óptica | 720-348-4750 |
| Optometría | 303-338-4545 |
| Pediatría | 303-338-4545 |
| Farmacia | 720-348-4600 |

Consultorios Médicos y Centros de Atención

11 Ken Caryl Medical Offices

7600 Shaffer Parkway
Littleton, CO 80127

| | |
|--------------------------------------|--------------|
| Medicina Familiar..... | 303-338-4545 |
| Medicina Interna..... | 303-338-4545 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes..... | 303-338-3456 |
| Servicios de Nutrición..... | 303-338-4545 |
| Pediatría..... | 303-338-4545 |
| Farmacia..... | 720-922-5050 |

12 Lakewood Medical Offices

8383 W. Alameda Ave.
Lakewood, CO 80226

| | |
|--|----------------|
| Alergias..... | 303-239-7342 |
| Medicina Complementaria..... | 1-844-800-0788 |
| Medicina Familiar..... | 303-338-4545 |
| Medicina Interna..... | 303-338-4545 |
| Laboratorio..... | 303-239-7270 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes..... | 303-338-3456 |
| Servicios de Nutrición..... | 303-338-4545 |
| Óptica..... | 303-239-7290 |
| Optometría..... | 303-338-4545 |
| Pediatría..... | 303-338-4545 |
| Farmacia..... | 303-239-7400 |
| Fisioterapia/Terapia Ocupacional*..... | 303-861-3105 |
| Atención de Urgencia..... | 303-338-4545 |

*El Departamento de Fisioterapia y Terapia Ocupacional está ubicado en 8015 W. Alameda Ave., Nivel B, Suite n.º 60, Lakewood, CO 80226.

13 Lone Tree Medical Offices

10240 Park Meadows Drive
Lone Tree, CO 80124

| | |
|--|--------------|
| Cuidado Avanzado de Heridas..... | 303-764-4447 |
| Alergias..... | 303-239-7342 |
| Audiología/Cirugía de Cabeza y Cuello..... | 303-861-3404 |
| Servicios Cardiovasculares..... | 303-861-3402 |
| Gastroenterología..... | 303-649-5300 |
| Cirugía General..... | 303-861-3610 |
| Servicios para la Audición..... | 303-338-3215 |
| Medicina Materno Fetal..... | 303-764-8570 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes..... | 303-338-3456 |
| Neurología..... | 303-861-3380 |

| | |
|---|--------------|
| Clínica de Neurocirugía y Columna Vertebral..... | 303-861-3303 |
| Servicios de Nutrición..... | 303-338-4545 |
| Obstetricia y Ginecología..... | 303-338-4545 |
| Oncología, Hematología, y Servicios de Infusión..... | 303-649-5460 |
| Oftalmología..... | 303-861-3595 |
| Óptica..... | 303-649-5496 |
| Optometría..... | 303-338-4545 |
| Ortopedia..... | 303-861-3408 |
| Centro de Educación y Evaluación Preoperatorias (PEEC)..... | 303-649-5730 |
| Farmacia..... | 303-649-5550 |
| Fisioterapia..... | 303-861-3105 |
| Reumatología..... | 303-764-4480 |
| Medicina del Sueño..... | 303-861-3382 |
| Servicios de Cuidados Complementarios..... | 303-649-5989 |
| Atención de Urgencia..... | 303-338-4545 |
| Urología..... | 303-861-3406 |

14 Longmont Medical Offices

2345 Bent Way
Longmont, CO 80503

| | |
|---|----------------|
| Medicina Complementaria..... | 1-844-800-0788 |
| Medicina Familiar..... | 303-338-4545 |
| Medicina Interna..... | 303-338-4545 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes..... | 303-338-3456 |
| Servicios de Nutrición..... | 303-338-4545 |
| Pediatría..... | 303-338-4545 |
| Farmacia..... | 303-678-3300 |
| Horario Prolongado de Atención Médica Primaria..... | 303-338-4545 |

Verifique antes de ir

Los horarios y las ubicaciones están sujetos a cambios. Siempre llame al **Centro de Citas y Consejos** para obtener la información más actualizada.

Visite kp.org/locations (haga clic en "Español") para conocer los horarios de cada consultorio médico.
Denver y Boulder
303-338-4545
(TTY 711)

15 Midtown Medical Office Building

1960 N. Ogden St.
Denver, CO 80218

| | |
|---------------------------------|-----------------------|
| Medicina Complementaria..... | 1-844-800-0788 |
| Medicina Materno-Fetal..... | 303-764-8570 |
| Servicios de Nutrición..... | 303-338-4545 |
| Asesoría Genética Prenatal..... | 303-764-8568 |

16 Parker Medical Offices

10168 Parkglenn Way
Parker, CO 80138

| | |
|---|---------------------|
| Salud del Comportamiento..... | 303-471-7700 |
| Medicina Familiar..... | 303-338-4545 |
| Laboratorio..... | 720-842-5820 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes..... | 303-338-3456 |
| Servicios de Nutrición..... | 303-338-4545 |
| Pediatría..... | 303-338-4545 |
| Farmacia..... | 720-842-5810 |

17 Rock Creek Medical Offices

280 Exempla Circle
Lafayette, CO 80026

| | |
|---|---------------------|
| Centro de Cuidado Avanzado de las Heridas..... | 303-764-4447 |
| Alergias..... | 303-239-7342 |
| Audiología/Cirugía de Cabeza y Cuello..... | 303-861-3404 |
| Control Metabólico y Quirúrgico del Peso..... | 303-861-3400 |
| Servicios Cardiovasculares..... | 303-861-3402 |
| Dermatología..... | 303-338-3376 |
| Endocrinología..... | 303-764-4665 |
| Gastroenterología..... | 303-649-5300 |
| Cirugía General..... | 303-861-3610 |
| Servicios para la Audición..... | 303-338-3215 |
| Enfermedades Contagiosas..... | 303-861-3133 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes..... | 303-338-3456 |
| Cirugía Menor..... | 720-536-7050 |
| Neurología..... | 303-861-3380 |
| Clínica de Neurocirugía y Columna Vertebral..... | 303-861-3303 |
| Servicios de Nutrición..... | 303-338-4545 |
| Obstetricia y Ginecología..... | 303-338-4545 |
| Oncología, Hematología, y Servicios de Infusión..... | 720-536-7200 |

| | |
|--|---------------------|
| Oftalmología..... | 303-861-3595 |
| Óptica..... | 720-536-6600 |
| Optometría..... | 303-338-4545 |
| Ortopedia..... | 303-861-3408 |
| Patología..... | 720-536-6785 |
| Centro de Educación y Evaluación Preoperatorias (PEEC)..... | 720-536-6625 |
| Pediatría..... | 303-338-4545 |
| Farmacia..... | 720-536-7888 |
| Fisioterapia..... | 303-861-3105 |
| Cirugía Plástica..... | 303-861-3368 |
| Atención Médica Primaria..... | 303-338-4545 |
| Neumología..... | 303-861-3337 |
| Reumatología..... | 303-764-4480 |
| Medicina del Sueño..... | 303-861-3382 |
| Servicios de Cuidados Complementarios..... | 720-536-6404 |
| Urología..... | 303-861-3406 |

18 Skyline Medical Offices

1375 E. 20th Ave.
Denver, CO 80205

| | |
|--------------------------------------|---------------------|
| Farmacodependencia..... | 303-471-7700 |
| Endocrinología..... | 303-764-4665 |
| Medicina Familiar..... | 303-338-4545 |
| Enfermedades Contagiosas..... | 303-861-3133 |
| Medicina Interna..... | 303-338-4545 |
| Laboratorio..... | 303-764-4484 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes..... | 303-338-3456 |
| Neurología..... | 303-861-3380 |
| Servicios de Nutrición..... | 303-338-4545 |
| Pediatría..... | 303-338-4545 |
| Farmacia..... | 303-764-4669 |
| Fisioterapia..... | 303-861-3105 |
| Neumología..... | 303-861-3337 |
| Medicina de Rehabilitación..... | 303-861-3080 |
| Medicina del Sueño..... | 303-861-3382 |

Consultorios Médicos y Centros de Atención

19 Smoky Hill Medical Offices

16290 E. Quincy Ave.
Aurora, CO 80015

| | |
|--------------------------------------|-----------------------|
| Medicina Complementaria..... | 1-844-800-0788 |
| Medicina Familiar..... | 303-338-4545 |
| Medicina Interna..... | 303-338-4545 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes..... | 303-338-3456 |
| Servicios de Nutrición..... | 303-338-4545 |
| Pediatría..... | 303-338-4545 |
| Farmacia..... | 303-699-3820 |

20 Southwest Medical Offices

5257 S. Wadsworth Blvd.
Littleton, CO 80123

| | |
|--------------------------------------|---------------------|
| Medicina Familiar..... | 303-338-4545 |
| Medicina Interna..... | 303-338-4545 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes..... | 303-338-3456 |
| Servicios de Nutrición..... | 303-338-4545 |
| Obstetricia y Ginecología..... | 303-338-4545 |
| Pediatría..... | 303-338-4545 |
| Farmacia..... | 303-972-5010 |

21 Westminster Medical Offices

11245 Huron St.
Westminster, CO 80234

| | |
|--|-----------------------|
| Medicina Complementaria..... | 1-844-800-0788 |
| Medicina Familiar..... | 303-338-4545 |
| Oncología Ginecológica..... | 303-338-4545 |
| Medicina Interna..... | 303-338-4545 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes..... | 303-338-3456 |
| Servicios de Nutrición..... | 303-338-4545 |
| Obstetricia y Ginecología..... | 303-338-4545 |
| Óptica..... | 303-457-6570 |
| Optometría..... | 303-338-4545 |
| Pediatría..... | 303-338-4545 |
| Patología del Habla Pediátrica..... | 303-788-1115 |
| Farmacia..... | 303-457-6200 |
| Horario Prolongado de Atención Médica Primaria..... | 303-338-4545 |

22 Wheat Ridge Medical Offices

4803 Ward Road
Wheat Ridge, CO 80033

| | |
|---|---------------------|
| Medicina Familiar..... | 303-338-4545 |
| Servicios para la Audición..... | 303-338-3215 |
| Medicina Interna..... | 303-338-4545 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes..... | 303-338-3456 |
| Servicios de Nutrición..... | 303-338-4545 |
| Obstetricia y Ginecología..... | 303-338-4545 |
| Óptica..... | 303-421-5078 |
| Optometría..... | 303-338-4545 |
| Pediatría..... | 303-338-4545 |
| Farmacia..... | 303-421-5050 |
| Fisioterapia..... | 303-861-3105 |

Horario Prolongado de Atención Médica Primaria

No es necesario hacer cita.

14 Longmont Medical Offices

2345 Bent Way
Longmont, CO 80503
Sabados y domingos, de 8 a. m. a 4 p. m.

21 Westminster Medical Offices

11245 Huron St.
Westminster, CO 80234
De lunes a viernes, de 1 a 8 p. m.
Sabados y domingos, de 8 a. m. a 4 p. m.

Verifique antes de ir

Los horarios y las ubicaciones están sujetos a cambios. Siempre llame al **Centro de Citas y Consejos** para obtener la información más actualizada.

Visite kp.org/locations (haga clic en "Español") para conocer los horarios de cada consultorio médico.
Denver y Boulder
303-338-4545
(TTY 711)

Atención de Urgencia

Llame al **303-338-4545 (TTY 711)** cuando lo necesite para confirmar los horarios y las ubicaciones de los centros de atención de urgencia.

Consulte las listas de las páginas siguientes para ver los consultorios médicos de Kaiser Permanente en Denver y Boulder.

2 Aurora Centrepoint Medical Offices
De lunes a viernes, de 10 a. m. a 10 p. m.
Sábados y domingos, de 8 a. m. a 6 p. m.

12 Lakewood Medical Offices
De lunes a viernes, de 10 a. m. a 10 p. m.
Sábados y domingos, de 8 a. m. a 6 p. m.

13 Lone Tree Medical Offices
De lunes a viernes, de 10 a. m. a 10 p. m.
Sábados y domingos, de 8 a. m. a 6 p. m.

U1 NextCare Urgent Care
2144 Main St., Suite 8
Longmont, CO 80501
303-772-0041

Atención pediátrica (únicamente) disponible en los siguientes centros de atención:

U2 Children's Hospital Colorado Campus Norte, Atención de Urgencia y Especializada para Pacientes Ambulatorios de Broomfield
469 W. State Highway 7
Broomfield, CO 80023
720-777-1340

U3 Children's Hospital Colorado, Atención de Urgencia y Especializada para Pacientes Ambulatorios de Wheat Ridge
3455 N. Lutheran Parkway, Suite 230
Wheat Ridge, CO 80033
720-777-1370

Atención de Urgencia en el Hogar

DispatchHealth brinda atención médica de calidad superior hasta su hogar. Disponible los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 10 p. m., al **303-500-1518 (TTY 711)**.

Atención de Emergencia

Si tiene una condición médica de emergencia, llame al **911** o acuda al departamento de emergencias más cercano. Si el tiempo y la seguridad lo permiten, puede acudir a uno de los centros afiliados de Kaiser Permanente mencionados a continuación donde los costos puedan ser menores.

E1 HealthONE Centennial Medical Plaza ER
14200 E. Arapahoe Road
Centennial, CO 80112

E2 HealthONE The Medical Center of Aurora-South Campus
1501 S. Potomac St.
Aurora, CO 80012

E3 HealthONE North Suburban Northeast ER
12793 Holly St.
Thornton, CO 80241

E4 HealthONE North Suburban Northwest ER
11230 N. Benton St.
Westminster, CO 80020

E5 HealthONE Rose Stapleton ER
4930 Wabash St.
Denver, CO 80238

E6 HealthONE Saddle Rock ER
22500 E. Dry Creek Road
Aurora, CO 80016

E7 HealthONE Sky Ridge Medical Center
10101 RidgeGate Parkway
Lone Tree, CO 80124

E8 HealthONE Sky Ridge South Parker ER
Parker Road and Hess Road
Opening Fall 2019

E9 HealthONE Swedish Belmar ER
260 S. Wadsworth Blvd.
Lakewood, CO 80226

E10 HealthONE Swedish Medical Center
501 E. Hampden Ave.
Englewood, CO 80113

E11 HealthONE Swedish Southwest ER
6196 S. Ammons Way
Littleton, CO 80123

Consultorios Médicos y Centros de Atención

E12 SCL Health Good Samaritan Medical Center
200 Exempla Circle
Lafayette, CO 80026

E13 SCL Health Saint Joseph Emergency Aurora
23770 E. Smoky Hill Road, Suite 100
Aurora, CO 80016

E14 SCL Health Saint Joseph Emergency Littleton
8515 W. Coal Mine Ave.
Littleton, CO 80123

**E15 SCL Health Saint Joseph
Emergency Northglenn**
11900 Grant St.
Northglenn, CO 80233

E16 SCL Health Saint Joseph Hospital
1375 E. 19th Ave.
Denver, CO 80218

**Atención pediátrica (únicamente) disponible
en los siguientes centros de atención:**

E17 Children's Hospital Anschutz Medical Campus
13123 E. 16th Ave.
Aurora, CO 80045

**E18 Children's Hospital Colorado at Parker
Adventist Hospital Emergency Care**
9395 Crown Crest Blvd.
Parker, CO 80138

E19 Rocky Mountain Hospital for Children
2001 N. High St.
Denver, CO 80205

Consultorios para la Salud del Comportamiento

Para programar una cita, llame a nuestro Centro de Acceso para la Salud del Comportamiento al **303-471-7700 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5 p. m.

Consulte la página 29 para obtener más información sobre los servicios de salud mental y bienestar en Colorado.

B1 Baseline Behavioral Health
580 Mohawk Drive
Boulder, CO 80303

B2 Hidden Lake Behavioral Health
7701 Sheridan Blvd.
Westminster, CO 80003

B3 Highline Behavioral Health
10350 E. Dakota Ave.
Denver, CO 80247

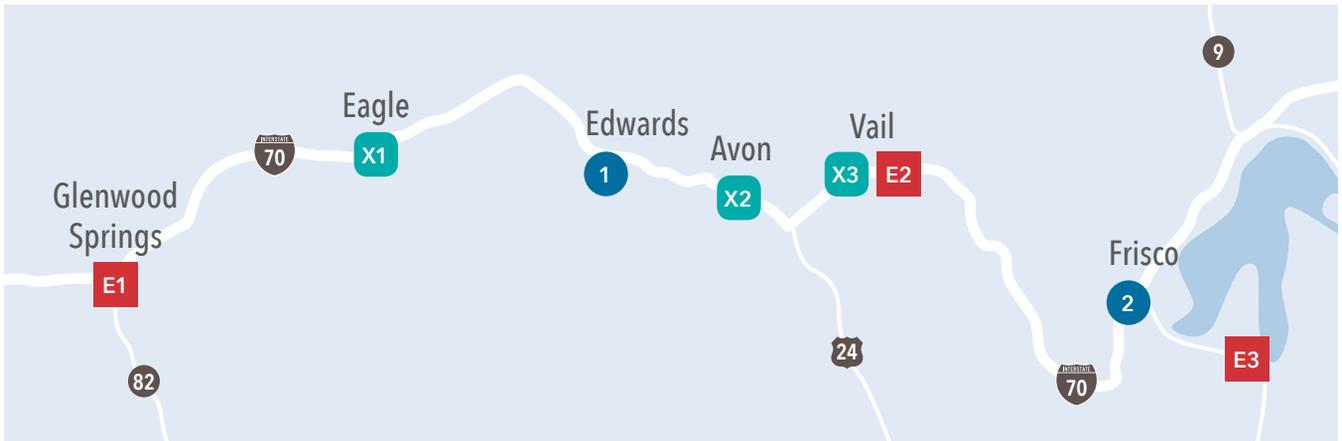
La entrada se encuentra en el lado este del edificio.

B4 Ridgeline Behavioral Health Center
9139 S. Ridgeline Blvd.
Highlands Ranch, CO 80129

B5 Skyline Medical Offices
1375 E. 20th Ave.
Denver, CO 80205



Área de Servicio del Área Montañosa de Colorado



Consultorios Médicos

1 Edwards Medical Offices

56 Edwards Village Blvd., Suite 206
Edwards, CO 81632

Lunes, martes, jueves y viernes
De 8:30 a. m. a 5:30 p. m.
Miércoles:
De 10 a. m. a 7 p. m.

Endocrinología
Medicina Familiar
Cirugía General
Enfermedades Infecciosas
Medicina Interna
Laboratorio
Diagnóstico Médico por Imágenes
Neurología
Ortopedia
Reumatología

Llame al
970-207-7171
para comunicarse a
cualquier
departamento.

2 Frisco Medical Offices

226 Lusher Court, Suite 104
Frisco, CO 80443

Lunes, martes, jueves y viernes
De 8:30 a. m. a 5:30 p. m.
Miércoles:
De 10 a. m. a 7 p. m.

Alergias
Cardiología
Dermatología
Medicina Familiar
Cirugía General
Medicina Interna
Laboratorio
Diagnóstico Médico por Imágenes
Neurología
Oncología
Ortopedia
Neumología

Llame al
970-207-7171
para comunicarse
a cualquier
departamento.

Verifique antes de ir

Los horarios del diagnóstico médico por imágenes y del laboratorio están sujetos a cambios. Llame en cualquier momento a la **Central de Llamadas para Citas y Consejos** para obtener información actualizada.

Consultorios Médicos y Centros de Atención

Horario Prolongado de Atención

Médica Primaria

Para ayudarnos a darle una mejor atención, llame antes para hacer una cita.

1 Edwards Medical Offices*
56 Edwards Village Blvd., Suite 206
Edwards, CO 81632
970-207-7171

2 Frisco Medical Offices*
226 Lusher Court, Suite 104
Frisco, CO 80443
970-207-7171

X1 Colorado Mountain Medical
377 Sylvan Lake Road, Suite 210
Eagle, CO 81631
970-926-6340

X2 Colorado Mountain Medical
50 Buck Creek Lane, Suite 200
Avon, CO 81620
970-926-6340

X3 Colorado Mountain Medical
108 S. Frontage Road W., Suite 101
Vail, CO 81657
Ubicado en el Edificio de US Bank
970-926-6340

*Disponibilidad limitada durante el horario prolongado. Llame con anticipación para programar una cita.

Atención de Emergencia

Si tiene una condición médica de emergencia, llame al **911** o acuda al departamento de emergencias más cercano. Si el tiempo y la seguridad lo permiten, puede ir a uno de los siguientes centros médicos:

E1 Valley View Hospital
Hospital afiliado de Kaiser Permanente
1906 Blake Ave.
Glenwood Springs, CO 81601
970-945-6535

E2 Vail Health
181 W. Meadow Drive
Vail, CO 81657
970-476-2451

E3 St. Anthony Summit Medical Center
340 Peak One Drive
Frisco, CO 80443
970-668-3300

Verifique antes de ir

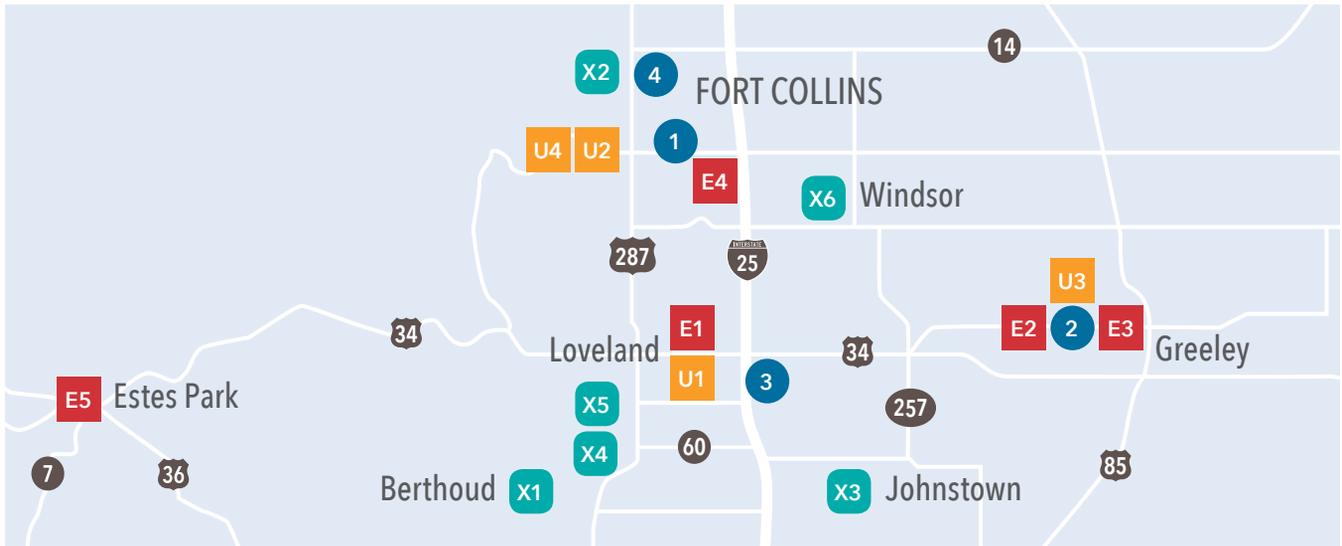
Los horarios y las ubicaciones están sujetos a cambios. Siempre llame al **Centro de Citas y Consejos** para obtener la información más actualizada.

Visite **kp.org/locations** (haga clic en "Español") para conocer los horarios de cada consultorio médico.

Área Montañosa de Colorado
970-207-7171 (TTY 711)



Área de Servicio del Norte de Colorado



Consultorios Médicos

1 Fort Collins Medical Offices

2950 E. Harmony Road, Suite 190
Fort Collins, CO 80528

| | |
|---|--------------|
| Salud del Comportamiento..... | 970-207-7177 |
| Dermatología..... | 970-613-2450 |
| Laboratorio..... | 970-207-7171 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes..... | 970-207-7171 |
| Servicios de Nutrición..... | 970-207-7171 |
| Farmacia..... | 970-207-7133 |
| Atención Primaria..... | 970-207-7171 |
| Servicios de Cuidados Complementarios..... | 970-350-7821 |

2 Greeley Medical Offices

2429 35th Ave.
Greeley, CO 80634

| | |
|---|----------------|
| Salud del Comportamiento..... | 970-207-7177 |
| Medicina Complementaria..... | 1-844-800-0788 |
| Laboratorio..... | 970-207-7171 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes..... | 970-207-7171 |
| Servicios de Nutrición..... | 970-207-7171 |
| Farmacia..... | 970-350-7740 |
| Atención Primaria..... | 970-207-7171 |
| Servicios de Cuidados Complementarios..... | 970-350-7821 |

3 Loveland Medical Offices

4901 Thompson Parkway
Loveland, CO 80534-6426

| | |
|---|----------------|
| Salud del Comportamiento..... | 970-207-7177 |
| Medicina Complementaria..... | 1-844-800-0788 |
| Dermatología..... | 970-613-2450 |
| Endocrinología..... | 970-613-2450 |
| Laboratorio..... | 970-207-7171 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes..... | 970-207-7171 |
| Servicios de Nutrición..... | 970-207-7171 |
| Farmacia..... | 970-613-2330 |
| Atención Primaria..... | 970-207-7171 |
| Reumatología..... | 970-613-2450 |
| Medicina del Sueño..... | 970-613-2450 |
| Servicios de Cuidados Complementarios..... | 970-350-7821 |

4 Spring Creek Medical Offices

1136 E. Stuart St., Suite 200
Edificio 3, 2.º piso
Fort Collins, CO 80525

| | |
|---|--------------|
| Laboratorio..... | 970-207-7171 |
| Servicios de Nutrición..... | 970-207-7171 |
| Atención Primaria..... | 970-207-7171 |
| Servicios de Cuidados Complementarios..... | 970-350-7821 |

Horario Prolongado de Atención Médica Primaria

Para ayudarnos a darle una mejor atención, llame antes para hacer una cita.

- 1 **Fort Collins Medical Offices**
 2950 E. Harmony Road, Suite 190
 Fort Collins, CO 80528
970-207-7171
- X1 **Banner Health Clinic: Berthoud**
 401 10th St.
 Berthoud, CO 80513
970-532-4910
- X2 **Banner Health Clinic: Medicina Familiar**
 702A W. Drake Road
 Fort Collins, CO 80526
970-821-4600
- X3 **Banner Health Clinic: Medicina Familiar**
 222 Johnstown Center Drive
 Johnstown, CO 80534
970-587-4974
- X4 **Banner Health Clinic: Medicina Familiar**
 1230 14th St. SW
 Loveland, CO 80537
970-820-3999
- X5 **Banner Health Clinic: Loveland**
 2701 Madison Square Drive
 Loveland, CO 80538
970-820-3999
- X6 **Banner Health Clinic: Windsor**
 1300 Main St.
 Windsor, CO 80550
970-686-5646

Verifique antes de ir

Los horarios y las ubicaciones están sujetos a cambios. Siempre llame al **Centro de Citas y Consejos** para obtener la información más actualizada.

Visite kp.org/locations (haga clic en "Español") para conocer los horarios de cada consultorio médico.
 Norte de Colorado
970-207-7171
 (TTY 711)

Atención de Urgencia

Para brindarle una mejor atención, llame para programar una cita con anticipación y averiguar el horario de atención.

- U1 **Banner Health Clinic: Skyline Urgent Care**
 2555 E. 13th St., Suite 110
 Loveland, CO 80537
970-820-4264
- U2 **Banner Urgent Care**
 3617 S. College Ave., Suite C
 Fort Collins, CO 80525
970-821-1500
- U3 **Banner Urgent Care**
 2015 35th Ave.
 Greeley, CO 80634
970-810-4155
- U4 **HealthCare Clinic of Fort Collins**
 1721 W. Harmony Road, #102
 Fort Collins, CO 80526
970-223-1999

Atención de Emergencia

Si tiene una condición médica de emergencia, llame al **911** o acuda al departamento de emergencias más cercano. Si el tiempo y la seguridad lo permiten, puede acudir a uno de los centros afiliados de Kaiser Permanente mencionados a continuación donde los costos puedan ser menores.

- E1 **Banner McKee Medical Center**
 2000 N. Boise Ave.
 Loveland, CO 80538
970-820-4640
- E2 **Banner North Colorado Emergency Care**
 2000 70th Ave.
 Greeley, CO 80634
970-810-2636
- E3 **Banner North Colorado Medical Center**
 1801 16th St.
 Greeley, CO 80631
970-810-4121
- E4 **Banner Fort Collins Medical Center**
 4700 Lady Moon Drive
 Fort Collins, CO 80528
970-821-4000
- E5 **Estes Park Medical Center**
 555 Prospect Ave.
 Estes Park, CO 80517
970-586-2317

S

Área de Servicio del Sur de Colorado



Consultorios Médicos y Centros de Atención

Consultorios Médicos

- 1 Briargate Medical Offices**
4105 Briargate Parkway, Suite 125
Colorado Springs, CO 80920
- | | |
|---|----------------|
| Alergias..... | 719-282-2540 |
| Medicina Complementaria..... | 1-844-800-0788 |
| Dermatología..... | 719-282-2540 |
| Servicios para la Audición..... | 719-282-2420 |
| Laboratorio..... | 719-282-2533 |
| Servicios de Nutrición..... | 719-282-2488 |
| Óptica..... | 719-282-2452 |
| Optometría..... | 719-282-2450 |
| Farmacia..... | 719-282-2466 |
| Atención Primaria..... | 719-282-2533 |
| Servicios de Cuidados Complementarios..... | 719-282-2482 |
-
- 2 Parkside Medical Offices**
215 S. Parkside Drive
Colorado Springs, CO 80910
- | | |
|---|--------------|
| Cardiología..... | 719-327-6610 |
| Endocrinología..... | 719-327-6552 |
| Laboratorio..... | 719-327-6540 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes..... | 719-327-6540 |
| Farmacia..... | 719-327-6565 |
| Atención Primaria..... | 719-327-6540 |
| Medicina del Sueño..... | 719-282-2580 |
| Servicios de Cuidados Complementarios..... | 719-282-2482 |
-
- 3 Pueblo North Medical Offices**
3670 Parker Blvd., Suite 200
Pueblo, CO 81008
- | | |
|---|----------------|
| Medicina Complementaria..... | 1-844-800-0788 |
| Servicios para la Audición..... | 719-282-2413 |
| Laboratorio..... | 719-595-5755 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes..... | 719-595-5755 |
| Farmacia..... | 719-595-5367 |
| Atención Médica Primaria..... | 719-595-5755 |
| Medicina del Sueño..... | 719-595-5350 |
| Servicios de Cuidados Complementarios..... | 719-595-5322 |

- 4 Acero Medical Offices**
2625 W. Pueblo Blvd.
Pueblo, CO 81004
- | | |
|---|--------------|
| Laboratorio..... | 719-595-5755 |
| Diagnóstico Médico por Imágenes..... | 719-595-5755 |
| Farmacia..... | 719-696-6450 |
| Atención Médica Primaria..... | 719-595-5755 |

Horario Prolongado de Atención Médica Primaria

Para ayudarnos a darle una mejor atención, llame antes para hacer una cita.

Colorado Springs

- X1 DaVita Medical Group⁴**
1633 Medical Center Point
Colorado Springs, CO 80907
719-636-2999
- X2 DaVita Medical Group⁴**
600 S. 21st St.
Colorado Springs, CO 80903
719-635-5900

Monument

- X3 DaVita Medical Group⁴**
15909 Jackson Creek Parkway
Monument, CO 80132
719-488-9933

Verifique antes de ir

Los horarios y las ubicaciones están sujetos a cambios. Siempre llame al **Centro de Citas y Consejos** al **1-800-218-1059** (TTY 711) para obtener la información más actualizada.

Atención de Urgencia

Para brindarle una mejor atención, llame para programar una cita con anticipación y averiguar el horario de atención.

Colorado Springs

- U1 Alliance Urgent Care⁴**
9320 Grand Cordera Parkway, Suite 100
Colorado Springs, CO 80924
719-282-6337
- U2 Centura Health Urgent Care Broadmoor**
1263 Lake Plaza Drive, Suite 120
Colorado Springs, CO 80906
719-776-3330
- U3 Colorado Complete Urgent Care⁴**
8115 Voyager Parkway
Colorado Springs, CO 80920
719-247-1999
- U4 Concentra Urgent Care⁴**
2322 S. Academy Blvd.
Colorado Springs, CO 80916
719-390-1727
- U5 Concentra Urgent Care⁴**
5320 Mark Dabling Blvd.
Edificio 7, Suite 100
Colorado Springs, CO 80918
719-592-1584
- U6 Emergicare Medical Clinics^{4,5}**
3002 S. Academy Blvd.
Colorado Springs, CO 80916
719-390-7017
- U7 Emergicare Medical Clinics^{4,5}**
4083 Austin Bluffs Parkway
Colorado Springs, CO 80918
719-594-0046
- U8 Emergicare Medical Clinics^{4,5}**
402 W. Bijou St.
Colorado Springs, CO 80905
719-302-6942
- U9 Penrose Community Urgent Care**
3027 N. Circle Drive
Colorado Springs, CO 80909
719-776-3216

- U10 UCHealth Urgent Care⁴**
1035 Garden of the Gods Road, Suite 120
Colorado Springs, CO 80907
719-329-1000
- U11 UCHealth Urgent Care⁴**
4323 Integrity Center Point
Colorado Springs, CO 80917
719-591-2558
- U12 UCHealth Urgent Care⁴**
2767 Janitell Road
Colorado Springs, CO 80906
719-365-2888
- U13 UCHealth Urgent Care⁴**
13445 Voyager Parkway
Colorado Springs, CO 80921
719-219-0333

Atención de Urgencia en el Hogar

DispatchHealth brinda atención médica de calidad superior hasta su hogar. Disponible para los miembros de Colorado Springs los 7 días a la semana, de 8 a. m. a 10 p. m., al **719-270-0805 (TTY 711)**.

Falcon

- U14 Falcon Urgent Care⁴**
7475 McLaughlin Road
Falcon, CO 80831
719-495-9994
- U15 UCHealth Urgent Care⁴**
11605 Meridian Market View, Suite 184
Falcon, CO 80831
719-364-9560

Monument

- U16 Centura Health Urgent Care: Tri Lakes**
17230 Jackson Creek Parkway, Suite 120
Monument, CO 80132
719-571-7070

Consultorios Médicos y Centros de Atención

Pueblo

U17 Emergicare Medical Clinics^{4,5}
4117 N. Elizabeth St.
Pueblo, CO 81008
719-545-0788

U18 Southern Colorado Clinic, PC
3676 Parker Blvd., Suite 220
Pueblo, CO 81008
719-553-2208

U19 Southern Colorado Clinic, PC
3937 Ivywood Lane
Pueblo, CO 81005
719-553-0111

Woodland Park

U20 Penrose Mountain Urgent Care
41 State Highway 67
Woodland Park, CO 80863
719-686-0551

Atención de Emergencia

Si tiene una condición médica de emergencia, llame al **911** o acuda al departamento de emergencias más cercano. Si el tiempo y la seguridad lo permiten, puede acudir a uno de los centros afiliados de Kaiser Permanente mencionados a continuación donde los costos puedan ser menores.

Cañon City

E1 St. Thomas More Hospital
1338 Phay Ave.
Cañon City, CO 81212
719-285-2000

Colorado Springs

E2 Penrose Hospital
2222 N. Nevada Ave.
Colorado Springs, CO 80907
719-776-5000

E3 St. Francis Medical Center
6001 E. Woodmen Road
Colorado Springs, CO 80923
719-571-5000

E4 UCHealth ER⁴
2770 N. Powers Blvd.
Colorado Springs, CO 80922
719-638-3000

E5 UCHealth ER⁴
3790 E. Woodmen Road
Colorado Springs, CO 80920
719-264-5080

E6 UCHealth ER⁴
7890 Fountain Mesa Ridge
Fountain, CO 80817
719-390-2680

E7 UCHealth ER⁴
13510 Meadowgrass Drive
Colorado Springs, CO 80921
719-487-2060

E8 UCHealth Grandview Hospital⁴
5623 Pulpit Peak View
Colorado Springs, CO 80918
719-272-3600

E9 UCHealth Memorial Hospital Central⁴
1400 E. Boulder St.
Colorado Springs, CO 80909
719-365-6820

E10 UCHealth Memorial Hospital North⁴
4050 Briargate Parkway
Colorado Springs, CO 80920
719-364-3368

Pueblo

E11 Parkview Medical Center
400 W. 16th St.
Pueblo, CO 81003
719-584-4000

E12 Parkview Emergency Services en Pueblo West
899 E. Industrial Blvd.
Pueblo West, CO 81007
719-288-2100

E13 St. Mary-Corwin Medical Center
1008 Minnequa Ave.
Pueblo, CO 81004
719-557-4000

Woodland Park

E14 UCHealth Pikes Peak Regional Hospital⁴
16420 W. U.S. Highway 24
Woodland Park, CO 80863
719-687-9999

A young girl with braided hair, wearing a white t-shirt and large, translucent wings, is smiling and reaching her right hand up towards the sky. She is outdoors in a grassy area with trees in the background. A blue circular graphic is overlaid on the left side of the image.

**Viva
bien**



EXCELENCIA MÉDICA

Permanente Medicine

Hacerse las pruebas de detección correctas es crucial para la atención del cáncer, ya que la clave para eliminar la enfermedad es detectarla de manera temprana, dice Alex Menter, MD, oncólogo de Permanente, que trabaja en las Oficinas Médicas de Kaiser Permanente de Lone Tree. Por eso, Kaiser Permanente Colorado recibe habitualmente una de las calificaciones más altas como plan por diversos tipos de pruebas de detección de cáncer.

Pero el cuidado del cáncer no es solo la detección y el tratamiento; también es la relación entre el paciente y el médico, y ese es otro aspecto que distingue a Kaiser Permanente Colorado.

“Muchos de nuestros médicos llegan a Kaiser Permanente porque quieren invertir más tiempo en cuidar a los pacientes y menos tiempo en enfocarse en dirigir un consultorio médico propio”.

Alex Menter, MD, oncólogo de Permanente

Conozca la experiencia de una de las pacientes del Dr. Menter. A sus 50 años, tenía un tipo de cáncer a menudo incurable en Etapa 4 que se había propagado de la zona original a otros órganos. En una reunión conocida como el “consejo sobre tumores”, una práctica habitual en Kaiser Permanente Colorado, el Dr. Menter y otros médicos involucrados en la atención del cáncer desarrollaron un plan que implicaba quimioterapia, radiación y cirugía, las cuales no son un tratamiento típico para este tipo de cáncer.

“Fuera de Kaiser Permanente, es posible que el análisis del caso y la evaluación interdisciplinaria no se hubieran llevado a cabo”, dice el Dr. Menter, “y es posible que no se hubiera explorado la oportunidad de adoptar un enfoque alternativo (y una posible cura)”.



Alex Menter, MD
Oncólogo de Kaiser Permanente

Obtenga más información sobre la atención del cáncer en: specialtycarecolorado.kp.org/cancercare/co (en inglés).



Hágase cargo de su salud

CON [KP.ORG/ESPAÑOL](https://kp.org/ESPAÑOL)

Controle su salud digitalmente en kp.org/espanol y en nuestra aplicación móvil

Regístrese en kp.org/espanol; ¡es tan fácil como 1, 2, 3!

- 1 Visite kp.org/registreahora
- 2 Siga las indicaciones para crear su cuenta de usuario
- 3 Inicie sesión para comenzar a utilizar todas las prácticas funciones

A través de kp.org/espanol y de la aplicación móvil de Kaiser Permanente, puede:

- Consultar la mayoría de los resultados de los análisis y las pruebas de laboratorio⁶
- Chatee en línea con un médico de Kaiser Permanente
- Volver a surtir la mayoría de los medicamentos de venta con receta por medio de las farmacias de Kaiser Permanente
- Enviar correos electrónicos al consultorio de su médico de Kaiser Permanente con preguntas que no sean urgentes
- Programar y cancelar citas⁶
- Imprimir los registros de vacunación para la escuela, actividades deportivas y campamentos⁶
- Consultar los beneficios de su plan, ver los reclamos y calcular los costos
- Pagar sus facturas médicas de Kaiser Permanente
- ¡Y mucho más!

Actúe en nombre de un miembro de la familia

A través de la función Actuar en nombre de un miembro de la familia de kp.org/espanol, puede acceder a ciertos servicios seguros en nombre de las personas que cuida. Esto incluye servicios para sus hijos, para sus padres, e incluso para personas que no sean miembros de su familia. Ingrese a su cuenta de kp.org/espanol y haga clic en "Act for a Family Member" ("Actuar en Nombre de un Miembro de la Familia") en su Perfil y Preferencias. Luego, siga las instrucciones paso por paso para agregar a las personas que cuida. Una vez que se haya generado su lista de familiares, puede programar citas, enviar correos electrónicos a su médico, volver a surtir la mayoría de los medicamentos de venta con receta y chatear con un médico en línea en nombre de las personas que cuida. Para obtener más información, llame a Servicio a los Miembros.

Programas en Línea para un Estilo de Vida Saludable

Con nuestros programas para el bienestar en línea, recibirá consejos, apoyo y herramientas que le ayudarán a generar cambios positivos en su vida. Nuestros programas complementarios pueden ayudarle a:

- Bajar de peso
- Comer de manera más saludable
- Dejar de fumar
- Reducir el estrés
- Manejar sus enfermedades crónicas, como la diabetes o la depresión

Comience con una Evaluación Total de Salud, una sencilla encuesta en línea para tener un panorama completo de su salud. También puede vincular los resultados de su evaluación a su historia clínica electrónica para compartirlas y analizarlas con su médico. Visite kp.org/vidasana para comenzar.

ChooseHealthy®

El programa ChooseHealthy® proporciona descuentos en productos y servicios de salud y acondicionamiento físico con el fin de ayudarle a alcanzar sus objetivos de salud. Consulte kp.org/choosehealthy (en inglés) y regístrese para conocer lo que tenemos para usted.



ATENCIÓN PRÁCTICA a su manera

Utilice su celular, computadora o tableta para elegir entre una variedad de prácticas opciones de atención que se adaptan a su estilo de vida.



Chat en línea (en inglés)

Conéctese en línea, en tiempo real, con un médico, farmacéutico o asesor financiero de Kaiser Permanente.



Correo electrónico (en inglés)

Envíe un mensaje al consultorio de su médico en cualquier momento con preguntas que no sean urgentes y reciba una respuesta en un plazo de 24 horas.⁶



Consultas por video (en inglés)

Pregunte por la opción de tener una consulta en línea, en lugar de una cita en persona.^{6,7}



Consultas en línea

Llene un cuestionario en línea sobre sus síntomas y un enfermero con práctica médica le responderá en un plazo de 4 horas con un plan de atención.



Consultas telefónicas

Ahórrese una visita al consultorio programando una llamada con un médico.⁶



Consejos las 24 horas al día, los 7 días a la semana

Llame al **303-338-4545** o al **1-800-218-1059 (TTY 711)**, en cualquier momento, de día o de noche, para recibir consejos médicos y orientación sobre la atención.



Salud integral

CUIDADO DEL CUERPO, LA MENTE Y EL ESPÍRITU

La medicina complementaria le ayuda a encontrar el equilibrio al tiempo que cuida su salud.

Nuestros Centros de Medicina Complementaria proporcionan tratamientos no tradicionales que normalmente se ofrecen además de los tratamientos médicos estándar para tratar varias condiciones, y mejorar su salud y bienestar en general. Para obtener más información o para hacer una cita en un consultorio médico de Kaiser Permanente, llame al **1-844-800-0788** (TTY 711) o visite kpccm.org (en inglés).

DB M

Algunos consultorios médicos de Denver y Boulder ofrecen atención quiropráctica, acupuntura, y clases sobre la Reducción del Estrés Basada en la Plenitud Mental. Los miembros del Área Montañosa de Colorado también pueden buscar servicios con proveedores de la red del Área Montañosa de Colorado.

N

Greeley Medical Offices y Loveland Medical Offices ofrecen atención quiropráctica. La atención quiropráctica, la acupuntura y la terapia de masajes están disponibles a través de proveedores de la red. Los horarios varían según la ubicación (consulte la página 18 para ver los listados de direcciones).

S

Briargate Medical Offices y Pueblo North Medical Offices ofrecen atención quiropráctica, y los servicios de acupuntura, quiropraxia y terapia de masajes están disponibles con los proveedores de la red.

Salud Mental y Bienestar

Ofrecemos una gama completa de servicios de tratamiento y evaluación de salud mental y bienestar para niños, jóvenes, familias y adultos enfocados en las necesidades de salud del comportamiento, de salud emocional o por abuso de sustancias. Consulte kp.org/mentalhealth (haga clic en "Español") para ver otras opciones de salud mental en su área.

DB

Para acceder a los servicios de salud del comportamiento en Denver y Boulder, llame al Centro de Acceso a la Salud del Comportamiento de Kaiser Permanente al **303-471-7700** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5 p. m. No se requiere referencia. Consulte los centros de salud del comportamiento en Denver y Boulder en la página 10.

NOTA: Si tiene un plan de Medicaid y necesita servicios de tratamiento de salud mental o por abuso de sustancias, comuníquese con la organización regional de su área para que lo pongan en contacto con un proveedor.

Si vive en alguno de los condados de Denver, Adams, Arapahoe, Douglas o Elbert, comuníquese con Colorado Access al **720-744-5124** o al **1-866-833-5717**. Si vive en alguno de los condados de Boulder, Broomfield, Clear Creek, Gilpin o Jefferson, comuníquese con el Departamento de Coordinación de la Atención de Colorado Community Health Alliance (CCHA) al **303-256-1717** o al **1-855-627-4685**.

Si tiene alguna pregunta sobre el acceso a los servicios, llame a la línea de referencias del Coordinador de Atención de Salud del Comportamiento de Medicaid al **303-699-3762** (TTY **711**).

M S

Beacon Health Options administra los servicios de salud del comportamiento y de farmacodependencia de nuestros miembros del Área Montañosa y del Sur de Colorado. La atención para pacientes ambulatorios de salud del comportamiento, de farmacodependencia y de abuso de sustancias se proporciona con autorreferencia. Para obtener ayuda, llame a cualquier hora, de día o de noche, al **1-866-702-9026** (TTY **1-866-835-2755**).

N

En el Norte de Colorado, los servicios de salud del comportamiento están disponibles en las Oficinas Médicas de Fort Collins, Greeley y Loveland. Además, Kaiser Permanente tiene contrato con 4 agencias para ofrecer servicios de salud y bienestar mentales. Cada una de estas agencias tiene varios centros en los Condados de Larimer y Weld. Para acceder a los servicios, llame al Centro de Acceso a la Salud del Comportamiento de Kaiser Permanente al **1-866-359-8299** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 5 p. m.

Atención Preventiva

Cuando recibe atención en los consultorios médicos de Kaiser Permanente, sus servicios de atención preventiva se registran en su historia clínica electrónica, la cual desempeña un papel vital en su atención.

Y cuando se registre en kp.org/espanol, recibirá recordatorios automáticos de cuándo debe hacerse las pruebas de detección. Le avisaremos cuándo debe asistir a la cita, para que tenga la libertad de concentrarse en vivir su vida.

Muchas de las consultas preventivas están cubiertas sin costo para usted, una vez por año de beneficios cuando se indique, de acuerdo con el Grupo Especial de Servicios Preventivos de los Estados Unidos. Esto incluye:⁸

- Pruebas de densitometría ósea
- Pruebas de colesterol
- Prueba de azúcar en la sangre en ayunas para la diabetes tipo 2
- Pruebas de hemoglobina A1C
- Mamografía de detección para el cáncer de seno
- Papanicolaou y, cuando se indique, prueba del VPH
- Estatinas recetadas
- Prueba de sangre de la próstata
- Vacunas infantiles de rutina
- Pruebas de detección para ciertas infecciones de transmisión sexual
- Prueba de heces para detectar el cáncer de colon
- Prueba cutánea de tuberculosis

Para emergencias de salud del comportamiento o de farmacodependencia

Llame al **911** o vaya al departamento de emergencia más cercano.

Servicios

OBTENGA LA ATENCIÓN QUE NECESITA



MUCHOS SERVICIOS BAJO EL MISMO TECHO ¡Haga más en menos tiempo!

En la mayoría de nuestros consultorios médicos, puede ver a su médico, hacerse una prueba de laboratorio y recoger sus medicamentos de venta con receta, todo en un mismo lugar.



Servicios de Farmacia

Asegúrese de que Su Medicamento de Venta con Receta Esté Cubierto

Antes de obtener un medicamento de venta con receta, usted y su médico pueden consultar en línea, en kp.org/formulary (haga clic en “Español”), si un medicamento está en nuestra lista de medicamentos recetados disponibles. Esta es nuestra lista de medicamentos de marca y genéricos preferidos que los médicos y farmacéuticos de Kaiser Permanente consideran que son los tratamientos más seguros, apropiados y económicos. Si el medicamento no está en la lista de medicamentos recetados disponibles, su médico puede encontrar un equivalente llamando al Centro de Llamadas de Farmacia Clínica (consulte la página 32 para conocer los número de teléfono y los horarios). Juntos pueden elegir el medicamento adecuado para usted.

S

Información importante para los miembros del Sur de Colorado con planes que requieren que se vuelvan a surtir los medicamentos en las farmacias de Kaiser Permanente:

Los miembros que requieran medicamentos de mantenimiento (anticonceptivos, medicamentos para la presión arterial, diabetes, colesterol, tiroides, etc.) pueden surtir el primer pedido de un medicamento de mantenimiento en la farmacia de los consultorios médicos de Kaiser Permanente o en una farmacia de la red. Para recibir su beneficio de farmacia, los medicamentos de mantenimiento deben volver a surtir en la farmacia de los consultorios médicos de Kaiser Permanente o a través de la Farmacia de Pedidos por Correo de Kaiser Permanente. Los medicamentos que no sean de mantenimiento para condiciones de una sola vez o de urgencia, como infecciones (antibióticos) o dolor, se pueden surtir de inmediato en la farmacia de los consultorios médicos de Kaiser Permanente o en una farmacia de la red. Llame a Servicio a los Miembros o al Equipo de Recursos del Sur de Colorado para obtener más información (consulte la página 21).

Datos de contacto de farmacias

Servicio Automatizado de Resurtido de Medicamentos por Correo

1-866-938-0077 (TTY 711),
las 24 horas del día, los 7 días de la semana

Farmacia de Pedidos por Correo

1-866-523-6059 (TTY 711),
de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

Cómo Surtir y Resurtir los Medicamentos de Venta con Receta



POR CORREO: Puede ordenar sus medicamentos de venta con receta a través de nuestra Farmacia de Pedidos por Correo⁹ sin costos de envío, en kp.org/rxrefill (haga clic en “Español”) o llamando a la línea telefónica automatizada disponible las 24 horas al **1-866-938-0077 (TTY 711)**. Le pedimos que nos dé entre 7 y 10 días hábiles para enviar su pedido, aunque la mayoría de los pedidos se entregan mucho antes.



POR TELÉFONO: Cada farmacia de los consultorios médicos tiene un número de teléfono para volver a surtir los medicamentos, disponible las 24 horas; los números de teléfono de la farmacia de cada centro de atención se pueden encontrar en esta guía.⁹



EN LÍNEA: Solicite que vuelvan a surtir sus medicamentos en línea, en kp.org/rxrefill (haga clic en “Español”) y pida recogerlos en el consultorio médico de su elección.⁹



ALERTAS POR MENSAJE DE TEXTO: Pida a la farmacia que le envíe alertas por mensaje de texto cuando su medicamento de venta con receta esté listo para recogerse.



TRANSFERIR LOS MEDICAMENTOS DE VENTA CON RECETA: Puede transferir sus medicamentos de venta con receta actuales a Kaiser Permanente ingresando a kp.org/nuevosmiembros y haciendo clic en “Transfiera los medicamentos recetados”.



EN PERSONA: Surta sus medicamentos de venta con receta en la farmacia de cualquier consultorio médico de Kaiser Permanente.



En persona: Surta sus medicamentos de venta con receta en persona, en cualquier farmacia de los consultorios médicos de Kaiser Permanente en Denver y Boulder o en el Norte o Sur de Colorado, o en una farmacia de la red de su elección de su área de servicio específica. Para obtener más información sobre sus beneficios de farmacia o localizar una farmacia de la red en su plan, llame a Servicio a los Miembros.



Si está en el Sur de Colorado, la forma en la que surta y vuelva a surtir sus medicamentos de venta con receta depende de su plan. Para obtener más información sobre sus beneficios de farmacia o para localizar una farmacia de la red de su plan, llame a Servicio a los Miembros o al Equipo de Recursos del Sur de Colorado.

Servicios de Farmacia Clínica

Los farmacéuticos clínicos y los especialistas trabajan con su médico y su equipo de atención médica para ayudarlo a manejar enfermedades, a transferir sus medicamentos de venta con receta a Kaiser Permanente, con información sobre los medicamentos y a asegurarse de que tome sus medicamentos de manera adecuada. Puede encontrar farmacéuticos clínicos y especialistas en la mayoría de los consultorios médicos de Kaiser Permanente y en varios departamentos, entre ellos: Servicios de Anticoagulación y Anemia, Servicios para Riesgo Cardíaco y el Centro de Llamadas de Farmacia Clínica. Llame al **303-338-4503** o al **1-866-244-4119** (TTY **711**), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m. o ingrese a **kp.org/espanol** para chatear en línea (en inglés) con un farmacéutico sobre cualquier duda que tenga acerca de los medicamentos.

Cuidado de la Vista y de los Ojos

Nuestros equipos de profesionales de atención de la vista están comprometidos a ayudarlo a mantener sus ojos sanos y su vista nítida. Obtenga la atención de la vista que necesita para mantenerse sano, incluidos exámenes de la vista, lentes y lentes de contacto. Consulte su Evidencia de Cobertura o Acuerdo de Membresía para averiguar si están cubiertos para usted estos servicios, los cuales también están disponibles mediante el sistema de pago por servicio. Llame a Servicio a los Miembros si tiene preguntas sobre sus beneficios ópticos.

DB

Visite uno de nuestros departamentos de Cuidado de los Ojos de Oftalmología u Optometría para hacerse un examen de los ojos completo y surtir su receta de artículos para la visión (consulte la página 10 para conocer las ubicaciones). Algunos de nuestros centros también ofrecen servicios para lentes de contacto.

M

Visite un consultorio de Kaiser Permanente en Denver y Boulder, o comuníquese directamente con un optometrista u oftalmólogo de la red.

N

Comuníquese directamente con un optometrista u oftalmólogo de la red.

S

Visite los consultorios médicos de Kaiser Permanente en Briargate Medical Offices o comuníquese directamente con un optometrista u oftalmólogo de la red.



AHÓRRESE EL VIAJE pídale por correo

Quando ordena sus medicamentos de venta con receta de una Farmacia de Pedidos por Correo, solo tiene que abrir su buzón⁹ y también podría ahorrar dinero.¹⁰

- Ordenar es fácil
- La entrega es rápida
- Disponible para los medicamentos recetados nuevos y los resurtidos
- Hasta 3 meses de medicamento por el costo de 1 o 2 copagos

Ordene en línea a través de **kp.org/rxrefill** (haga clic en "Español") o en la aplicación móvil.

Se pueden aplicar restricciones del plan y de los productos. Verifique su Evidencia de Cobertura o Acuerdo de Membresía para obtener más información.



Servicios de Laboratorio



Para los análisis de laboratorio de rutina, puede llevar las órdenes de laboratorio a cualquier consultorio médico de Kaiser Permanente de Colorado o hacerse los análisis de laboratorio en el consultorio de su proveedor de la red. Además, los miembros del Sur y el Norte de Colorado pueden hacerse análisis de laboratorio en cualquier laboratorio de la red de su plan; consulte kp.org/locations (haga clic en “Español”) para encontrar un centro cerca de usted. Consulte su Evidencia de Cobertura o Acuerdo de Membresía para obtener más información.

Servicios para la Audición

Una mejor audición puede mejorar su calidad de vida. Consulte su Evidencia de Cobertura o Acuerdo de Membresía para ver si las pruebas de audiolgía y los audífonos están cubiertos en su plan de beneficios o si están disponibles por medio del sistema de pago por servicio. Ingrese a kphearingservices.com (en inglés) para obtener más información sobre los proveedores, los centros y los servicios para la audición que ofrecemos.



Puede hacerse una prueba de audición u obtener un ajuste de sus audífonos en Denver y Boulder en un consultorio médico de Kaiser Permanente (consulte la página 10 para conocer las ubicaciones). Los miembros del Norte y el Área Montañosa de Colorado también pueden elegir ver a un audiólogo de la red. En cualquier caso, no se necesita autorización.



Puede hacerse una prueba de audición u obtener un ajuste de sus audífonos en un consultorio médico de Kaiser Permanente o con un audiólogo de la red. Para hacer una cita en Briargate Medical Offices o Pueblo North Medical Offices, llame al **719-282-2413** (TTY 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 4 p. m. No se necesita autorización.

Servicios de Nutrición

¿Tiene alguna enfermedad crónica que pueda mejorar con una mejor nutrición? Si es así, visite kphealthyme.com (en inglés) para encontrar información importante sobre nutrición y recursos de orientación.

Servicios Financieros

Servicios de Asesoramiento Financiero Médico

Si tiene alguna pregunta sobre los costos relacionados con la atención que recibe en un consultorio médico de Kaiser Permanente, hable con uno de nuestros asesores financieros médicos. Nuestros asesores ofrecen consejos financieros médicos sin costo, estimaciones de precios de servicios y procedimientos médicos próximos, y opciones de planes de pago.

Solo llame:



303-338-3025 (TTY 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.



1-877-803-1929 (TTY 711), de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.

También puede visitar kp.org/costestimate (haga clic en “Español”). Para obtener información sobre sus costos, resúmenes de reclamos y gastos de bolsillo, inicie sesión en kp.org/espanol para consultar la información de su cuenta personalizada o conversar con un asesor financiero en línea. Si tiene alguna pregunta sobre los costos de los servicios fuera de los consultorios médicos de Kaiser Permanente, comuníquese directamente con el proveedor.

Los asesores financieros están disponibles para reunirse en persona con usted en algunos consultorios médicos de Kaiser Permanente. Ellos pueden ayudarle con sus preguntas de facturación, a entender su plan y beneficios, a responder sus preguntas de inscripción y a resolver dudas sobre los reclamos.

Pagar los Servicios

Pagar sus facturas médicas de Kaiser Permanente es fácil. Realice pagos en cualquier consultorio médico, o revise y administre todo el proceso de pago en nuestro sitio web. Con nuestra función de pago de facturas fácil de usar, puede realizar pagos en línea de manera segura sin costo adicional. Visite kp.org/paymedicalbills (haga clic en “Español”) para obtener más información.

Obtenga más información sobre todos los servicios que están disponibles para usted

Visite kp.org/espanol para consultar la información más actualizada de todos los servicios que ofrecemos.



Recursos

ESTÉ MÁS SANO QUE NUNCA

Clases para la Salud

Con todo tipo de clases para la salud y grupos de apoyo que se ofrecen en nuestros consultorios médicos, en la comunidad y en línea, hay algo para todos. Las clases varían en cada centro y es posible que algunas requieran un pequeño pago. Ingrese a kp.org/clases para ver las clases disponibles cerca de usted.

Apoyo para las Enfermedades Crónicas

Si usted tiene una condición como diabetes, depresión, asma o enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), lo inscribirán automáticamente en un programa de manejo de la enfermedad en el que recibirá asesoría y apoyo personales cuando acuda a un médico de Kaiser Permanente. Con un enfoque equilibrado, respaldado por las mejores prácticas y una tecnología avanzada, le ayudaremos a obtener la atención que necesita para seguir viviendo la vida al máximo.

Complex Care Management

Complex Care Management es un programa diseñado para ayudarle a manejar sus enfermedades crónicas. El programa incluye una evaluación para ayudarle con los beneficios y recursos a medida que navega por el sistema de atención médica. Un Enfermero Director de Casos trabaja con usted y con su médico de cabecera para desarrollar sus metas y alcanzarlas.

DB

Puede autorreferirse llamando al **303-614-1065** (TTY 711)

M N S

Puede autorreferirse llamando al **1-877-870-6735** (TTY 711)

Servicios de Cuidados Complementarios

Hacer frente a enfermedades graves es difícil y a menudo representa un reto para los pacientes y sus seres queridos. El equipo de Cuidados Complementarios puede ayudarle para que se sienta cómodo y seguro con su atención, a cualquier edad y en cualquier etapa de una enfermedad grave. Nuestro equipo de médicos, enfermeros, trabajadores sociales y otros cuidadores está aquí para ayudarle a usted y a sus seres queridos:

- Aclarar las metas y opciones de su tratamiento
- Abordar sus miedos e inquietudes
- Manejar síntomas difíciles
- Entender los programas y recursos adicionales que están disponibles para usted, incluida la información sobre la planificación anticipada de la atención.

Los Cuidados Complementarios se pueden proporcionar junto con un tratamiento continuo. Les recomendamos a nuestros miembros que se enfrentan a enfermedades graves avanzadas que programen una consulta con un especialista del programa.

DB

Para programar una cita, llame a:

Franklin Medical Offices
303-861-3481 (TTY 711)

Lone Tree Medical Offices
303-649-5989 (TTY 711)

Rock Creek Medical Offices
720-536-6404 (TTY 711)

N

Para programar una consulta en Fort Collins Medical Offices, Greeley Medical Offices o Loveland Medical Offices, llame al **970-350-7821 (TTY 711)**.

S

Para programar una cita, llame a:

Briargate Medical Offices y Parkside Medical Offices
719-282-2482 (TTY 711)

Pueblo North Medical Offices
719-595-5322 (TTY 711)

Directivas por Adelantado

Los servicios de Directivas por Adelantado apoyan a nuestros miembros adultos en la planificación de sus necesidades futuras de atención médica. A medida que cambian nuestras vidas, también lo hacen nuestras metas y planes. Empleamos un enfoque en etapas respecto a la planificación anticipada de la atención en el que las conversaciones comienzan cuando las personas están bien y continúan de por vida. Para obtener más información acerca de las Directivas por Adelantado y para descargar unas Instrucciones por Anticipado, visite kp.org/lifecareplan (haga clic en "Español"). Llame al **303-614-1010** o al **1-866-868-7112 (TTY 711)** para inscribirse en una clase o hable con su proveedor para que lo refiera a la conversación sobre las Directivas por Adelantado correcta para usted.

Línea de Recursos para Personas de la Tercera Edad

La Línea de Recursos para Personas de la Tercera Edad es la línea de referencias e información de Kaiser Permanente diseñada para ayudar a los adultos mayores y sus cuidadores a encontrar recursos o servicios dentro de Kaiser Permanente y la comunidad. Cuando llame a esta línea, puede dejar un mensaje en el que describa los recursos que esté buscando, y un Especialista de la Comunidad de Kaiser Permanente le regresará la llamada y le proporcionará información sobre una amplia variedad de servicios de acuerdo con sus necesidades. Algunos de los recursos incluyen:

- Transporte
- Asistencia financiera
- asistencia con alimentos
- Grupos de apoyo y sistemas de apoyo social
- Vivienda
- Asistencia no médica en el hogar
- Oportunidades para voluntarios
- Programas de rondas de los proveedores de Kaiser Permanente en centros de enfermería especializada, vida asistida y cuidados a largo plazo

Llame al **1-866-279-0736 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

Atención continua

El Departamento de Atención Continua proporciona atención médica a domicilio para adultos, cuidados paliativos, cuidados agudos a largo plazo, rehabilitación aguda, centros de enfermería especializada, equipo médico duradero, oxígeno y algunos recursos comunitarios. Para obtener más información, llame al **303-636-3300 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 4:30 p. m.

Acceso a los Servicios para Personas Sordas o Con Deficiencias Auditivas o del Habla

Se necesita equipo especial para comunicarse a los números TTY. Cuando no se mencione específicamente un número TTY para un servicio, proveedor o centro de Kaiser Permanente en esta guía, use su equipo TTY para llamar al **711** y proporcione el número al que quiera comunicarse. Kaiser Permanente también ofrece servicios de interpretación conforme a la Ley de Americanos con Discapacidades (Americans with Disabilities Act) y la Ley de Derechos Civiles de 1964 (Civil Rights Act of 1964). Cuando programe una cita en un consultorio médico de Kaiser Permanente, nosotros haremos los arreglos para proporcionarle servicios de interpretación sin costo para usted.

Para Obtener Ayuda en Su Idioma

Los servicios de interpretación están disponibles por teléfono y sin costo cuando llama a Kaiser Permanente. Solo háganos saber su idioma preferido cuando se comunique con un representante. Algunos médicos de varios consultorios médicos de Kaiser Permanente tienen ciertos niveles de dominio de un segundo idioma; visite kp.org/espanol para ver su dominio de cada idioma. Los médicos tienen acceso telefónico a intérpretes en más de 150 idiomas, servicios de interpretación remota por video en 15 idiomas, y también pueden solicitar un intérprete para que esté presente en una cita, procedimiento o servicio. No cobramos la asistencia con el idioma coordinada por Kaiser Permanente. Para obtener más información sobre los recursos en su idioma, consulte la página 45.



HERRAMIENTAS EN LÍNEA para manejar su salud

Clases para la salud

Ingrese a kp.org/clases para ver todas las clases disponibles cerca de usted o en línea.

Enciclopedia de la salud

Obtenga información de salud a detalle, incluidos los síntomas y las opciones de tratamiento, en kp.org/salud.

Guías de salud

Manténgase informado sobre temas comunes de salud en kp.org/vidasaludable.

Enciclopedia de medicamentos

Lea las descripciones de miles de medicamentos, incluidos los posibles efectos secundarios, en kp.org/medicamentos.

Recetas

Inspírese para preparar platillos deliciosos y saludables en kp.org/foodforhealth (en inglés).



CÓMO OBTENER ATENCIÓN cuando viaja

Si se enferma o se lesiona al estar fuera del área de servicio de Colorado, Kaiser Permanente ofrece cobertura de servicios de emergencia y de urgencia en cualquier parte del mundo. Si necesita cuidados de rutina o atención continua al estar fuera del área de servicio de Colorado, comuníquese con Servicio a los Miembros para obtener información sobre sus beneficios. También puede consultar su Evidencia de Cobertura o Acuerdo de Membresía para obtener más información.

Planificación de Su Viaje

Puede obtener ayuda para planear su viaje en kp.org/viajero o llamando al **951-268-3900 (TTY 711)**. Encontrará los pasos importantes que debe seguir antes, durante y después de su viaje. Además, podrá obtener recursos para viajar, como formularios de reclamo, en caso de que necesite presentar un reclamo de reembolso una vez que vuelva.

Visiting Member Program

Es posible que pueda recibir servicios de salud cubiertos cuando vaya a otros planes de salud regionales de Kaiser Permanente fuera de Colorado. Si su membresía es por medio de Medicare, llame a Servicio a los Miembros en el área de su domicilio para averiguar qué servicios están disponibles para usted. Si su membresía es por medio de Medicaid o Child Health Plan Plus (CHP+), los servicios para miembros visitantes no se aplican a usted. Llame a Servicio a los Miembros para conocer las opciones disponibles para usted.

Fuera de Colorado, Kaiser Permanente ofrece atención médica en partes de California, el District of Columbia, Georgia, Hawaii, Maryland, Oregon, Virginia y Washington. Si tiene planes de viajar a cualquiera de estas áreas, pida a Servicio a los Miembros el folleto en el que se explica su cobertura como miembro visitante. Visite kp.org/formsandpubs (haga clic en "Español") para obtener más información.

Beneficios Fuera del Área

Existe un Beneficio Fuera del Área limitado que está disponible para dependientes inscritos, incluidos los cónyuges, las parejas y los hijos menores de 26 años, para recibir atención fuera de cualquier plan de salud regional de Kaiser Permanente y fuera de cualquier área de servicio de Kaiser Permanente en Colorado. Esta cobertura es adicional a la atención de urgencia y de emergencia a la que tienen acceso los dependientes inscritos. Para obtener más información sobre el Beneficio Fuera del Área, comuníquese con Servicio a los Miembros, visite kp.org/formsandpubs (haga clic en "Español") o consulte su Evidencia de Cobertura o Acuerdo de Membresía.

Clínica para Viajeros Internacionales

Nuestra Clínica para Viajeros Internacionales ofrece consultas a los miembros que viajen al extranjero a fin de evaluar los riesgos de salud del destino, determinar si se necesitan vacunas u otras medidas preventivas, y recomendar vacunas y medicamentos de venta con receta. Llame a la Clínica para Viajeros Internacionales 2 meses antes de su viaje para que haya tiempo de programar cualquier vacuna que pueda necesitar:

DB

Denver y Boulder: **303-283-2650 (TTY 711)**

M N S

Norte, Sur y Área Montañosa de Colorado:
1-800-888-8540 (TTY 711)





Infórmese

AVISOS DE ATENCIÓN MÉDICA IMPORTANTES

Aviso sobre Prácticas de Privacidad

Nuestro Aviso regional de Prácticas de Privacidad describe cómo se puede usar y revelar la información médica sobre usted, y cómo puede usted tener acceso a ella. También describe nuestra responsabilidad de notificarle si hay un incumplimiento respecto a su información médica protegida. Queremos recordarle acerca de este aviso y cómo puede obtener una copia si lo desea. Este aviso forma parte de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA). La información médica protegida es una parte importante de las normas de la HIPAA. Debido a las modificaciones que se hicieron a la HIPAA, el Aviso de Prácticas de Privacidad tuvo cambios importantes en 2013. Puede consultar una copia en línea, en kp.org/privacy (haga clic en "Español") o solicitar una copia impresa llamando a Servicio a los Miembros.

Acceso para Personas con Incapacidades

Nuestra política es hacer que nuestros centros de atención, servicios y programas sean accesibles para las personas con discapacidades, de acuerdo con lo que estipulan las leyes federales y estatales que prohíben la discriminación por una incapacidad. Kaiser Permanente ofrece adaptaciones razonables para las personas con discapacidades, que incluyen: (1) acceso para animales guía y para quienes los usan, excepto en los casos en los que el animal represente un riesgo significativo para la salud o la seguridad; (2) aparatos auditivos y servicios adecuados que sean necesarios para garantizar una comunicación efectiva con personas que tienen alguna discapacidad auditiva, cognitiva o de comunicación, incluidos los servicios de interpretación del lenguaje de señas y materiales informativos disponibles en formatos alternativos (por ejemplo: impresiones en letra grande; cintas de audio o CD; textos electrónicos, discos, CD-ROM, y Braille); y (3) salas de exploración y equipo médico para personas con discapacidades.

Para obtener ayuda en su idioma

Consulte la página 45 para obtener información sobre los servicios de asistencia con el idioma.

Nuevas Tecnologías

Kaiser Permanente evalúa de forma continua las tecnologías médicas nuevas, existentes y emergentes. El Comité Interregional de Nuevas Tecnologías (un grupo nacional de Kaiser Permanente) y los comités locales de nuevas tecnologías hacen recomendaciones a los profesionales clínicos de la salud sobre la pertinencia médica de la tecnología. Estos evaluadores consideran si la tecnología nueva es segura y eficaz, según lo determinado por especialistas clínicos dentro y fuera de Kaiser Permanente. También consideran los beneficios de la tecnología y en qué condiciones es adecuado usarla. Para obtener más información, comuníquese con Servicio a los Miembros.

Instrucciones por Anticipado

Kaiser Permanente cumple las disposiciones de la Patient Self-Determination Act (Ley federal de Autodeterminación del Paciente). Se informa a los pacientes sobre su derecho a aceptar o a rechazar el tratamiento, y a iniciar sus instrucciones por anticipado. Las leyes de Colorado también prevén instrucciones por anticipado, incluidas las instrucciones relacionadas con la reanimación cardiopulmonar (RCP). Los proveedores de Kaiser Permanente le informarán si no pueden implementar una instrucción por anticipado por motivos de conciencia. Esta información se proporciona por escrito o en un formato alternativo adecuado para usted. El proveedor transferirá su atención a otro proveedor de su elección que esté dispuesto a cumplir la instrucción por anticipado. Lo animamos a analizar y documentar sus opciones de atención médica ahora, independientemente de su edad, en caso de que alguna vez no pueda hablar por sí mismo. Para algunas personas, puede ser incómodo hablar de enfermedades, lesiones y la muerte. Aunque no siempre es fácil, es importante hablar sobre lo que más valora en la vida y cómo quiere que se le trate en situaciones médicas o de salud específicas. Obtenga el apoyo de Kaiser Permanente por medio de las Directivas por Adelantado en kp.org/lifecareplan (haga clic en "Español"). Tome medidas para que se cumplan y cumplan sus deseos asistiendo a una clase de "Primeros Pasos de las Directivas por Adelantado" (Life Care Planning First Steps) (con el agente de atención médica que elija) y complete las instrucciones por anticipado. Llame al **1-866-868-7112 (TTY 711)** para registrarse o hable con su proveedor para que lo refiera a la conversación sobre las Directivas por Adelantado correcta para usted.

Puede encontrar información adicional sobre las instrucciones por anticipado en el sitio web del Departamento de Salud Pública y Medio Ambiente de Colorado: cdphe.state.co.us (en inglés).

Preguntas o Inquietudes Sobre la Bioética

Kaiser Permanente tiene un comité de ética para ayudar en el análisis de las decisiones médicas y de negocios. La bioética aplica los principios de la moralidad en general a la medicina y la atención médica. El comité ofrece recomendaciones al personal y a los médicos sobre las políticas y prácticas bioéticas. No maneja casos específicos de pacientes ni quejas sobre la atención o el servicio. Para obtener información sobre el Comité de Bioética y sus actividades, llame a Servicio a los Miembros.

Principios de la Administración de Recursos (Supervisión de Utilización de Servicios)

El Quality and Resource Management Program de Kaiser Permanente adoptó los siguientes principios:

- Las decisiones que tengan que ver con la supervisión de utilización de servicios se basan únicamente en la pertinencia de la atención y el servicio, y en la existencia de la cobertura.
- La organización no recompensa a los profesionales médicos ni a otras personas específicamente por negar la cobertura.
- El objetivo de los incentivos económicos para las personas que toman decisiones sobre la supervisión de utilización de servicios no es lograr que se autoricen menos servicios.
- Kaiser Permanente se asegurará de que todas las determinaciones de beneficios o cobertura se adjudiquen de una manera destinada a garantizar la independencia e imparcialidad de las personas involucradas en la toma de la decisión.
- La organización también tiene prohibido tomar decisiones sobre la contratación, el ascenso o el despido de sus profesionales médicos u otras personas con base en la probabilidad o probabilidad percibida de que la persona respalde o tienda a respaldar la negación de los beneficios.

Si tiene preguntas sobre el proceso o las referencias de la Administración de Recursos, llame al **1-877-895-2705 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. El personal brindará servicios de interpretación telefónica sin costo para proporcionar ayuda con las cuestiones de supervisión de utilización de servicios a las personas que no hablen inglés o que lo hablen poco. Si llama después del horario normal de atención en el área de servicio de Colorado, su mensaje será enviado a nuestro personal de supervisión de utilización de servicios y le devolverán la llamada al siguiente día hábil. El personal se identifica con su nombre, su cargo y el nombre de la organización cuando llama o devuelve la llamada en relación con los asuntos de supervisión de utilización de servicios. Cuando es necesario, se aplican los criterios de utilización, junto con las opiniones de expertos médicos, para tomar decisiones relacionadas con las autorizaciones. Para obtener una copia de los criterios de la supervisión de utilización de servicios de la Administración de Recursos, de forma gratuita, llame a la Administración de Recursos al **1-877-895-2705 (TTY 711)** o visite **kp.org/quality** (haga clic en "Español").

Medición de la Calidad de la Atención y el Servicio

El verdadero significado de la atención de calidad es el impacto que tiene en su vida. Vea cómo Kaiser Permanente mantiene el liderazgo en cuanto a la satisfacción de los miembros, la seguridad de los hospitales y más. Para obtener más información sobre nuestro avance en la calidad o para solicitar una copia de nuestra descripción del Integrated Patient Quality Program, llámenos al **303-344-7293 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 4 p. m. o visite **kp.org/quality** (haga clic en "Español").

Quejas, Reclamos y Apelaciones

Deseamos que esté satisfecho con Kaiser Permanente. Infórmenos cuando tenga inquietudes, quejas o felicitaciones. La siguiente información es un resumen; consulte su Evidencia de Cobertura o Acuerdo de Membresía para obtener información completa sobre cómo presentar reclamos y apelaciones, y sobre la satisfacción de los miembros.

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

Si tiene alguna queja acerca de la calidad de la atención o del servicio, o del acceso a los centros de atención, a los servicios o a los programas, puede presentar una queja en línea, llamar a un coordinador de asistencia para pacientes o a un representante de Servicio a los Miembros de su centro de atención local del plan, o bien, llamar a Servicio a los Miembros para hablar sobre

su problema. Para presentar una queja en línea, vaya a **kp.org/memberservices** (haga clic en "Español"). Nuestros representantes le informarán sobre el proceso de resolución y se asegurarán de que las partes correspondientes revisen su queja. Kaiser Permanente tomará las medidas correspondientes para garantizar que las personas con discapacidades reciban otras adaptaciones, si es necesario, para participar en los procesos de resolución de disputas y quejas. Además, Kaiser Permanente no tomará represalias contra quien presente una queja formal o coopere en la investigación de una queja formal de buena fe.

Reclamos

No es común que los miembros de Kaiser Permanente tengan la necesidad de presentar reclamos para su procesamiento y para recibir reembolsos financieros. Cuando obtiene atención de emergencia o de urgencia fuera del área de servicio de Denver y Boulder conforme a los términos de su Plan, puede pedir a los proveedores que facturen al Departamento de Reclamos a la dirección que se indica a continuación. Si el proveedor le envía una factura, comuníquese con él y pídale que envíe la factura detallada a nuestro Departamento de Reclamos. En cualquier caso, pagaremos nuestra parte y le informaremos cuánto debe usted, si corresponde. Si el proveedor requiere el pago en el momento en que preste el servicio, le sugerimos que pague para obtener los servicios requeridos. Si paga directamente al proveedor, le reembolsaremos nuestra parte de los costos. Para obtener más información, consulte su Evidencia de Cobertura o su Acuerdo de Membresía. Para obtener el reembolso, envíe su solicitud de pago, junto con todas las facturas y los recibos, a:

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

Puede obtener un formulario de reclamo en línea, en **kp.org/formsandpubs** (haga clic en "Español"). Asegúrese de que su número de historia clínica de Kaiser Permanente se incluya en cualquier correspondencia por escrito que envíe al Departamento de Reclamos. En casos complejos relacionados con preguntas sobre viajes al extranjero, responsabilidad civil de terceros o accidentes automovilísticos o de motocicletas (por ejemplo), le sugerimos que se comunique con el Departamento de Reclamos al **1-800-382-4661 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m., para hablar sobre las circunstancias y obtener los formularios que necesitará para el reembolso correspondiente.

Apelaciones

Si se le denegó una solicitud de reclamo o servicio, puede apelar dicha decisión por escrito.¹¹ Envíe su apelación por correo a:

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

Resolución de Disputas

Tenemos el firme propósito de resolver rápidamente sus inquietudes, quejas y quejas formales. Cualquier persona que crea que ha sido objeto de discriminación puede presentar una queja o queja formal conforme a este procedimiento. Las siguientes secciones describen algunas de las opciones que puede utilizar para la resolución de disputas. Consulte su Evidencia de Cobertura o Acuerdo de Membresía, o hable con un representante de Servicio a los Miembros para conocer las opciones de resolución de disputas que le corresponden. Esto tiene especial importancia si es miembro de Medicare, ya que, en tal caso, dispone de otras opciones para resolver disputas. La siguiente información está sujeta a cambios cuando se modifique su Evidencia de Cobertura o Acuerdo de Membresía, y las versiones modificadas de la Evidencia de Cobertura o el Acuerdo de Membresía reemplazan la información de esta guía.

Le enviaremos la confirmación de que recibimos su queja, queja formal o apelación, en un plazo de 5 días. Investigaremos su queja o queja formal, y le notificaremos nuestra decisión por escrito en un plazo de 30 días después de la recepción de su queja verbal o por escrito. Haremos todo lo posible por resolver su problema con rapidez. La persona que presenta la queja o queja formal puede apelar la decisión inicial, y emitiremos una decisión en un plazo de 30 días a partir de la fecha en la que recibimos su solicitud de apelación verbal o por escrito. En el caso de una revisión acelerada, responderemos en menos de 30 días, según se describe en esta sección. Si Servicio a los Miembros puede resolver su queja formal a su satisfacción antes de que termine el siguiente día hábil, no enviaremos ninguna comunicación por escrito sobre su problema.

Política de Derechos y Responsabilidades de los Miembros

Somos aliados en el cuidado de la salud. Su participación en las decisiones sobre su atención médica y su disposición para comunicarse con su médico y otros profesionales de la salud nos ayudan a brindarle una atención médica adecuada y eficaz. Queremos asegurarnos de que reciba la información que necesita para tomar decisiones sobre su atención médica. También queremos asegurarnos de que se respeten sus derechos a la privacidad y a recibir una atención considerada y respetuosa. Como miembro de Kaiser Permanente, usted tiene el derecho de recibir información acerca de sus derechos y responsabilidades, y de hacer recomendaciones sobre las políticas de derechos y responsabilidades de los miembros. También puede consultar esta información en kp.org/memberrights-co (haga clic en "Español").

Usted ¹² tiene derecho a:

- Participar en su atención médica. Esto incluye el derecho a recibir la información que necesita para aceptar o rechazar un tratamiento recomendado. En ocasiones, las emergencias u otras circunstancias podrían limitar su participación en la toma de decisiones respecto a un tratamiento. En general, no recibirá tratamiento médico si usted o su representante legal no dan su consentimiento. Tiene derecho a que se le informe y a decidir si desea participar en cualquier atención o tratamiento que se considere investigación educativa o experimentación con humanos.
- Expresar sus deseos respecto a la atención futura. Tiene derecho a elegir a una persona para que tome decisiones médicas por usted y exprese sus preferencias sobre su atención futura, si no puede hacerlo usted mismo. Estas preferencias pueden expresarse en documentos, como un poder notarial para la atención médica, un testamento en vida o instrucciones de RCP. Informe a su familia y a su médico sus deseos, y deles copias de los documentos que describen sus deseos respecto a la atención futura.

- Recibir la información médica que necesita para participar en su atención médica. Esta información incluye el diagnóstico, si existe, de una queja de salud, el tratamiento recomendado, los tratamientos alternativos, y los riesgos y beneficios del tratamiento recomendado. Haremos que esta información sea lo más clara posible para ayudarlo a entenderla. Tiene derecho a contar con un intérprete, si lo necesita. También tiene derecho a revisar y recibir copias de sus expedientes médicos, a menos que las leyes restrinjan nuestra capacidad de ponerlos a su disposición. Tiene derecho a participar en la toma de decisiones que impliquen asuntos éticos que puedan surgir cuando le proporcionen atención.
- Recibir información sobre los resultados de la atención que reciba, incluidos los resultados inesperados. Cuando corresponda, quienes recibirán la información serán los familiares u otras personas que usted haya designado.
- Recibir información sobre Kaiser Permanente como organización, sus profesionales médicos, proveedores, servicios y las personas que le proporcionan atención médica. Tiene derecho a conocer el nombre y el nivel profesional de las personas que le proporcionan servicio o tratamiento.
- Recibir una atención considerada y respetuosa. Respetamos sus valores y preferencias personales.
- Recibir atención sin restricciones ni aislamiento. No aplicaremos ningún tipo de restricción o aislamiento como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia.
- Tener una conversación franca sobre las opciones de tratamiento adecuadas o necesarias desde el punto de vista médico para su condición. Tiene derecho a conversar sobre esto, independientemente del costo o de los beneficios de cobertura.
- Tener un acceso imparcial al tratamiento. Tiene derecho a recibir todo tratamiento indicado por el médico que sea un beneficio cubierto, independientemente de su raza, religión, sexo, orientación sexual, país de origen, antecedentes culturales, incapacidad o situación económica.
- Que se le garantice la privacidad y confidencialidad. Tiene derecho a que lo traten con respeto y dignidad. Respetaremos su necesidad de privacidad y nos esforzaremos por no entregar su información médica sin su autorización, excepto cuando lo exija o permita la ley.
- Tener un ambiente seguro, confiable, limpio y accesible.
- Elegir a su médico. Tiene derecho a elegir y cambiar de médico dentro del Kaiser Permanente Health Plan.

Tiene derecho a obtener una segunda opinión por parte de un médico de Kaiser Permanente. Tiene el derecho de consultar a un médico que no sea de Kaiser Permanente, cuyo cargo corre por su cuenta.

- Conocer y utilizar los recursos de satisfacción de los miembros. Tiene derecho a conocer recursos como asistencia al paciente, servicio al cliente, y comités de quejas formales y apelaciones, que pueden ayudarlo a responder preguntas y resolver problemas. Tiene derecho a presentar quejas y apelaciones sin preocuparse de que su atención se vea afectada. Su folleto de beneficios de la membresía (Evidencia de Cobertura o Acuerdo de Membresía) describe los procedimientos para presentar quejas. Agradecemos sus sugerencias y preguntas sobre Kaiser Permanente, nuestros servicios, nuestros profesionales de la salud, y sus derechos y responsabilidades.
- Revisar, modificar y corregir sus historias clínicas, según sea necesario. Kaiser Permanente no discrimina a ninguna persona por motivos de edad, raza, etnia, color, país de origen, antecedentes culturales, ascendencia, idioma, religión, sexo, identidad de género, expresión de género, orientación sexual, estado civil, discapacidad física o mental, o información genética para la admisión, el tratamiento o la 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 a los Miembros. Los miembros de Senior Advantage y Medicare pueden ponerse en contacto con Servicio a los Miembros de Kaiser Permanente al **1-800-476-2167 (TTY 711)**, los 7 días de la semana, de 8 a. m. a 8 p. m.

Usted tiene la ¹² responsabilidad de:

- Conocer el alcance y las limitaciones de sus beneficios de atención médica. Se incluye una explicación de beneficios en su Evidencia de Cobertura o Acuerdo de Membresía.
- Identificarse. Es responsable de su tarjeta de membresía, de usarla solo cuando sea adecuado y de asegurarse de que otras personas no la usen. El mal uso de las tarjetas de membresía puede constituir un motivo para cancelar la membresía.
- Asistir a sus citas. Es responsable de cancelar las citas de inmediato en caso de que no pueda o no necesite acudir a ellas.
- Proporcionar información exacta y completa. Es responsable de proporcionar información exacta sobre sus condiciones médicas actuales y anteriores, en la medida de sus conocimientos. Debe informar a su médico los cambios inesperados en su condición.
- Entender sus problemas de salud y participar en el desarrollo de los objetivos de tratamiento que se hicieron de común acuerdo, en la mayor medida posible.
- Seguir el plan de tratamiento que haya acordado con su profesional del cuidado de la salud. Debe informarle a su médico si no entiende bien su plan de tratamiento o lo que se espera de usted. Si considera que no va a poder cumplir el plan de tratamiento, es responsable de informárselo a su médico.
- Reconocer cómo su estilo de vida afecta su salud. Su salud no solo depende de la atención que le proporciona Kaiser Permanente, sino también de las decisiones que usted toma diariamente, como fumar o ignorar las recomendaciones médicas.
- Ser considerado con los demás. Debe ser considerado con los profesionales de la salud y con los demás pacientes. Una conducta perjudicial, indisciplinada o abusiva puede constituir un motivo para cancelar la membresía. También debe respetar las pertenencias de otras personas y de Kaiser Permanente.
- Cumplir sus obligaciones financieras. Es responsable de pagar a tiempo cualquier monto que le deba a Kaiser Permanente. No pagar los montos adeudados podría constituir un motivo para cancelar la membresía. Si es miembro de Child Health Plan Plus (CHP+), consulte su Evidencia de Cobertura para obtener una lista completa de sus derechos y responsabilidades.

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

De acuerdo con la Ley de Derechos sobre la Salud y el Cáncer de la Mujer de 1998 (Women's Health and Cancer Rights Act of 1998), según lo determinado al consultar al médico adjunto y a la paciente, proporcionamos la siguiente cobertura después de una mastectomía:

- Reconstrucción del seno en el que se realizó la mastectomía.
- Cirugía y reconstrucción del otro seno para obtener una apariencia simétrica (equilibrada).
- Prótesis (reemplazos artificiales).
- Servicios para complicaciones físicas que sean resultado de la mastectomía.

¿Quién Paga Primero Cuando Tiene Un Seguro Adicional?

Cuando tiene una cobertura de seguro adicional, la forma en la que coordinamos sus beneficios de Kaiser Permanente con los beneficios de otros seguros depende de su situación. Si tiene un seguro de salud adicional, llame a Servicio a los Miembros para averiguar qué reglas se aplican a su situación y cómo se manejará el pago.

Cómo Recibir Información sobre su Cobertura

Si tiene preguntas sobre cómo obtener cobertura o entender su cobertura actual, llame a Servicio a los Miembros.

Díganos lo que piensa

Si le gustó la atención que recibió en Kaiser Permanente, déjenos sus comentarios en kp.org/writeareview (en inglés).

Hogares Médicos Centrados en los Pacientes en los Consultorios Médicos de Kaiser Permanente

En Kaiser Permanente, nuestra misión es brindar atención médica económica y de alta calidad para mejorar la salud de nuestros miembros. Para nosotros, usted y su salud vienen primero. Nuestro objetivo es formar una alianza más fuerte y cercana con usted, una que le proporcione atención médica integral y proactiva. El Hogar Médico Centrado en el Paciente es un enfoque en equipo para abordar la atención médica que se centra en proporcionar una atención médica personalizada, integral y basada en la evidencia a pacientes que utilizan un equipo de profesionales encabezado por médicos. Creemos que mantener una relación de sanación continua con el médico personal de su elección es la mejor manera de asegurarse de lograr una salud óptima.

Su médico y su equipo de atención médica:

- Le ayudan a planificar y administrar su atención médica.
- Escuchan sus inquietudes y responden sus preguntas sobre la salud.
- Coordinan su atención en diversos ámbitos, incluida la salud del comportamiento.
- Lo animan a desempeñar un papel activo en su propia atención médica.
- Le brindan educación y apoyo para el autocontrol.

¡USTED es el miembro más importante de su equipo! Nuestros médicos y profesionales calificados trabajan juntos para entender y satisfacer sus necesidades de atención médica. Los miembros de su equipo pueden incluir: médicos autorizados por el Colegio de Médicos, asistentes médicos, enfermeros con práctica médica, enfermeros titulados, farmacéuticos, enfermeros profesionales titulados, auxiliares médicos, administradores de atención, profesionales de la salud del comportamiento, nutricionistas titulados, trabajadores sociales y especialistas en salud comunitaria.

Publicaciones y Anuncios de Kaiser Permanente

La mayoría de las publicaciones o documentos importantes pueden descargarse en kp.org/formsandpubs (haga clic en "Español"). Además, en Kaiser Permanente lo mantendremos al día con su boletín electrónico para miembros, así como correos, mensajes de texto y correos electrónicos adicionales. Le recomendamos que se registre en kp.org/espanol para recibir el boletín electrónico mensual. Esto le permite ver noticias y actualizaciones importantes del plan de salud, valiosos consejos de salud e información sobre cambios en los consultorios médicos o servicios especializados de Kaiser Permanente.

Añada a su lista de favoritos kp.org/membernews-co (haga clic en "Español") para recibir noticias y actualizaciones de Kaiser Permanente Colorado. Esta página web está diseñada exclusivamente para mantenerlo informado sobre lo que sucede en Kaiser Permanente, con información específica sobre su área.

Información Sujeta a Cambios

La información de la Guía de Recursos para Miembros está vigente en el momento de la publicación. La disponibilidad de los médicos, los hospitales, los proveedores y los servicios puede cambiar. Para obtener una lista completa y actualizada de nuestros médicos y especialistas, visite kp.org/locations (haga clic en "Español"). Si tiene alguna pregunta sobre la información de esta guía, comuníquese con Servicio a los Miembros.

Comunicaciones para Miembros y Mercadotecnia publica anualmente la Guía de Recursos para Miembros de Kaiser Permanente. Agradeceremos que nos envíe sus comentarios.

Envíenos un correo electrónico a CO-MemberCommunications@kp.org.

O escríbanos a:

Member and Marketing Communications
Kaiser Permanente
2500 S. Havana St.
2nd Floor
Aurora, CO 80014

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

Kaiser Foundation Health Plan of Colorado (Kaiser Health Plan) cumple las leyes de derechos civiles federales correspondientes y no discrimina por motivos de raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo. Kaiser Health Plan no excluye a las personas ni las trata diferente debido a su raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo. Además:

- Proporcionamos ayuda y servicios sin costo a personas con discapacidades para que se comuniquen eficazmente con nosotros, como:
 - Intérpretes calificados de lenguaje de señas
 - información por escrito en otros formatos, como impreso en letra grande, audio y formatos electrónicos accesibles
- Proporcionamos servicios de idiomas sin costo a personas cuyo idioma principal no sea el inglés, como:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita dichos servicios, llame al **1-800-632-9700** (TTY: **711**).

Si considera que Kaiser Health Plan no le ha proporcionado estos servicios o que ha sufrido discriminación de alguna otra forma por motivos de raza, color, país de origen, edad, incapacidad o sexo, puede presentar una queja formal por correo escribiendo a: Customer Experience Department, Attn: Kaiser Permanente Civil Rights Coordinator, 2500 S. Havana St., Aurora, CO 80014, o por teléfono llamando a Servicio a los Miembros al: **1-800-632-9700**.

También puede presentar una queja formal de derechos civiles de forma electrónica ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos mediante el Portal de Quejas de la Oficina de Derechos Civiles en **ocrportal.hhs.gov** (en inglés), o por correo postal o por teléfono a: U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201, **1-800-368-1019**, **1-800-537-7697** (TDD). Los formularios de queja están disponibles en: **hhs.gov/ocr/filing-with-ocr** (en inglés).

AYUDA EN SU IDIOMA

| | |
|---------|--|
| English | Attention: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-800-632-9700 (TTY 711). |
| Amharic | አማርኛ (Amharic) ማስታወሻ: የሚናገሩት ቋንቋ አማርኛ ከሆነ የትርጉም አገልግሎት ድርጅቶቹ በነጻ ሊያግዝዎት ተዘጋጅተዋል። ወደ ሚከተለው ቁጥር ይደውሉ 1-800-632-9700 (TTY 711). |
| Arabic | العربية (Arabic) ملحوظة: إذا كنت تتحدث العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متوفرة لك بالمجان. اتصل برقم 1-800-632-9700 (TTY 711). |
| Bassa | Bāsó ò Wù d̀̀ (Bassa) Dè d̀̀ nìà k̀̀ dyédé gbo: Ǿ jũ ké m̀̀Bàsòò-wùd̀̀po-nyò jũ ní, níí, à wuḍu kà kò d̀̀po-poò b̀̀é in m̀̀gbo kpáa. Dá 1-800-632-9700 (TTY 711) |
| Chinese | 中文 (Chinese) 注意: 如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-800-632-9700 (TTY 711)。 |
| Farsi | فارسی (Farsi) توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات شما فراهم می باشد. با 1-800-632-9700 (TTY 711) تماس بگیرید. |

| | |
|-------------------|---|
| French | Français (French) ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-800-632-9700 (TTY 711) . |
| German | Deutsch (German) ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-800-632-9700 (TTY 711) . |
| Igbo | Igbo (Igbo) NRUBAMA: O buru na i na asu Igbo, oru enyemaka asusu, n'efu, diiri gi. Kpoo 1-800-632-9700 (TTY 711) . |
| Japanese | 日本語 (Japanese) 注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。 1-800-632-9700 (TTY 711) まで、お電話にてご連絡ください。 |
| Korean | 한국어 (Korean) 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로이용 하실 수 있습니다. 1-800-632-9700 (TTY 711) 번으로 전화해 주십시오. |
| Navajo | Naabeehó (Navajo) Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yánílti'go Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwo'déé', t'áá jiik'eh, éí ná hól'ó, koj'í' hódíílnih 1-800-632-9700 (TTY 711) . |
| Nepali | नेपाली (Nepali) ध्यान दिनुहोस्: तपांले नेपाली बोलनुहुन्छ भने तपांको ननमतत भाषा सहायता सेवाह न शुल्क पमा उपलब्ध छ । 1-800-632-9700 (TTY 711) फोन गर्नहोस । |
| Oromo | Afaan Oromoo (Oromo) XIYYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa 1-800-632-9700 (TTY 711) . |
| Russian | Русский (Russian) ВНИМАНИЕ: если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-800-632-9700 (TTY 711) . |
| Spanish | Español (Spanish) ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-632-9700 (TTY 711) . |
| Tagalog | Tagalog (Tagalog) PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-800-632-9700 (TTY 711) . |
| Vietnamese | Tiếng Việt (Vietnamese) CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-800-632-9700 (TTY 711) . |
| Yoruba | Yorùbá (Yoruba) AKIYESI: Ti o ba nso ede Yoruba ofe ni iranlowo lori ede wa fun yin o. E pe ero ibanisoro yi 1-800-632-9700 (TTY 711) . |



REFERENCIAS

1. Los miembros de Medicaid necesitan una autorización para recibir atención especializada cuando busquen atención de especialistas de Kaiser Permanente (página 7).
2. Si tiene una emergencia médica, llame al **911** o vaya al departamento de emergencias más cercano (página 7).
3. Para garantizar el acceso para sus dependientes elegibles ubicados fuera de su área de servicio, debe llenar el formulario de Certificación de Acceso para Estudiantes/Dependientes. Visite kp.org/formsandpubs (haga clic en "Español") o llame a Servicio a los Miembros para obtener el formulario (página 7).
4. Dentro de la red para miembros de los planes KP Select (páginas 21 a 23).
5. En estos centros no se acepta Medicare (páginas 22 a 23).
6. Estas funciones están disponibles cuando recibe atención en los consultorios médicos de Kaiser Permanente (páginas 26 a 27).
7. Verifique con el consultorio de su médico si las consultas por video están disponibles para usted (página 27).
8. Esta lista no está completa. Consulte su Evidencia de Cobertura o Acuerdo de Membresía para obtener información adicional sobre sus beneficios preventivos (página 29).
9. Debe haber una receta médica vigente en el archivo de algún consultorio médico de Kaiser Permanente o por medio de la Farmacia de Pedidos por Correo. Algunos medicamentos de venta con receta no son elegibles para enviarse por correo y no estamos autorizados a enviar medicamentos de venta con receta fuera del estado (páginas 31 a 32).
10. Se pueden aplicar restricciones del plan y de los productos. Verifique su Evidencia de Cobertura o Acuerdo de Membresía para obtener más información (página 32).
11. Consulte el documento que recibió en el que se deniega su reclamo o servicio, ya que describe sus derechos de apelación con detalle (página 41).
12. Usted o su tutor legal, miembro de la familia más cercano o una persona responsable legalmente autorizada (páginas 41 a 43).

La información de esta guía está vigente en el momento en el que se publica. Visite kp.org/locations (haga clic en "Español"), para consultar la información más actualizada sobre los horarios y las ubicaciones.

Gracias

por elegir a Kaiser Permanente como su aliado en el cuidado de la salud.

Visite kp.org/espanol para elegir un médico, encontrar recursos de salud, y mucho más.
Para recibir asistencia, use los siguientes números de teléfono.



Área de servicio de Denver y Boulder

Asesoramiento y Programación de Citas
las 24 horas del día, los 7 días de la semana:
303-338-4545

Servicio a los Miembros: **303-338-3800**



Área de servicio del Área Montañosa de Colorado

Asesoramiento y Programación de Citas
las 24 horas del día, los 7 días de la semana:
970-207-7171

Servicio a los Miembros: **1-844-837-6884**



Área de servicio del Norte de Colorado

Asesoramiento y Programación de Citas
las 24 horas del día, los 7 días de la semana:
970-207-7171

Servicio a los Miembros: **1-844-201-5824**



Área de servicio del Sur de Colorado

Asesoramiento y Programación de Citas
las 24 horas del día, los 7 días de la semana:
1-800-218-1059

Servicio a los Miembros: **1-888-681-7878**

TTY 711



Atención más allá del consultorio médico

Entre a kp.org/getcare (haga clic en "Español") para enterarse de las opciones de atención médica disponibles para usted, incluyendo opciones de cuidado virtual, atención de urgencia, la atención de emergencia y los servicios especializados, como los de salud mental y bienestar.

Manténgase conectado con nosotros



kp.org/membernews-co (en inglés)



facebook.com/KPColorado (en inglés)



twitter.com/KPColorado (en inglés)



youtube.com/kaiserpermanenteorg (en inglés)