

Permanente Advantage: su defensor de salud



Con Kaiser Permanente Insurance Company (KPIC), usted tiene la libertad de decidir dónde recibe atención, ya sea con los planes de punto de servicio (*point-of-service*, POS)¹, de organización de proveedores preferidos (*preferred provider organization*, PPO)² o de indemnización fuera del área (*out-of-area*, OOA)³. Sin embargo, a veces administrar las opciones puede resultar abrumador. **Permanente Advantage** le ayudará a entender sus opciones para que se concentre en lo importante: recuperarse.

Certificación previa

Como defensor de su salud, Permanente Advantage le ayudará a garantizar que los servicios solicitados por el médico sean:

- médicamente necesarios;
- rentables;
- el tratamiento más adecuado para su condición de acuerdo con los estándares reconocidos a nivel nacional.

Por eso, es posible que necesite una aprobación para recibir determinados servicios de un proveedor participante o no participante. Esto se denomina **certificación previa**.

Estos son los servicios que pueden requerir certificación previa:

- hospitalizaciones;
- cirugías ambulatorias;
- rehabilitación para pacientes hospitalizados, cuidados paliativos o servicios en centros de enfermería especializada;
- imágenes por resonancia magnética, tomografías computarizadas y tomografías por emisión de positrones;
- infusión intravenosa en el hogar o atención médica a domicilio;
- equipo médico duradero, dispositivos protésicos u ortésicos;
- pruebas genéticas;
- radioterapia;
- fisioterapia, terapia del habla o terapia ocupacional;
- control del dolor.

Consulte el *Certificado de Seguro (Certificate of Insurance)* para obtener una lista completa de los servicios que requieren certificación previa.

Para solicitar una certificación previa, usted o el médico deben comunicarse por teléfono.⁴

¿Necesita una certificación previa u otro tipo de ayuda?

Para obtener una certificación previa para servicios de un proveedor participante en un estado donde opera Kaiser Permanente (California, Colorado, Distrito de Columbia, Georgia, Hawái, Maryland, Oregón, Virginia y Washington) o de un proveedor no participante, llame a Permanente Advantage al **1-888-251-7052**, de lunes a viernes, de 6 a. m. a 6 p. m. (hora del Pacífico). Si llama fuera del horario de atención, deje un mensaje y le llamarán usualmente al siguiente día hábil.

Para obtener servicios de un proveedor de la red en todos los demás estados, los proveedores de la red de PPO de Cigna solicitarán la precertificación.⁵

Para obtener más información sobre Permanente Advantage, visite kp.org/permanenteadvantage (en inglés).

(continúa en el dorso)

(continuación)

Obtenga ayuda para manejar una condición médica grave

Si recibe atención por una condición médica grave, es posible que nuestro Programa de Administración de Cuidados le asigne un enfermero titulado para que sea su administrador de casos personal.

El administrador de casos se encargará de lo siguiente:

- trabajar con los proveedores de atención médica para planificar, coordinar y monitorear su atención;
- ayudarle a entender los beneficios de su plan de salud;
- ayudarle a coordinar los servicios que requieran certificación previa;
- asistirle en las transiciones de atención, como la coordinación de servicios ambulatorios o en el hogar tras una hospitalización;
- informarle sobre los servicios médicos, de salud mental y sociales que le puedan ser útiles;
- referirle a programas de bienestar, manejo de enfermedades o maternidad.

¿Cuándo necesito un administrador de casos?

Un administrador de casos puede ser útil cuando esté lidiando con una condición médica grave, como cáncer, un embarazo de alto riesgo o un trauma. Puede ayudarle a que el proceso de atención sea más fácil y brindarle tranquilidad mientras usted se concentra en sentirse mejor.

¿Qué hará el administrador de casos por mí?

El administrador de casos le brindará asesoramiento personalizado para su situación. Le ayudará con las siguientes tareas:

- considerar las opciones de tratamiento;
- organizar los servicios que necesite.

¿Cómo obtengo un administrador de casos?

Usted o su médico pueden llamar a Permanente Advantage al **1-888-251-7052**. Analizaremos si es apropiado asignarle un administrador de casos según su condición médica.

Permanente Advantage está acreditado por URAC. Los reguladores estatales y federales de todo el país reconocen la acreditación que brinda URAC, con la cual se garantiza que las organizaciones brinden atención médica de manera consistente con los estándares nacionales.

1. El nivel de organización para el mantenimiento de la salud (*Health Maintenance Organization*, HMO) del plan Punto de Servicio (POS) está suscrito por Kaiser Foundation Health Plan, Inc. (KFHP), mientras que los niveles de proveedores participantes y proveedores no participantes del plan de POS están suscritos por Kaiser Permanente Insurance Company (KPIC). KPIC es una subsidiaria de KFHP. **2.** El plan de PPO de Kaiser Permanente está suscrito por Kaiser Permanente Insurance Company (KPIC), una subsidiaria de Kaiser Foundation Health Plan, Inc. **3.** Kaiser Permanente Insurance Company (KPIC) suscribe el plan de OOA. KPIC es una subsidiaria de KFHP. **4. Miembros del plan de POS:** La atención de emergencia, hasta el punto que se le considere estable para un traslado, tiene cobertura en el nivel de HMO. Llame al número que se encuentra en el dorso de su tarjeta de identificación azul de Kaiser Permanente o al **1-800-225-8883** para obtener más información. **Miembros de planes de PPO y OOA:** No se requiere certificación previa para acceder a la atención de emergencia, pero se debe presentar una notificación dentro de las 24 horas para la certificación previa de una hospitalización. **5.** La red de PPO de Cigna se refiere a los proveedores del cuidado de la salud (médicos, hospitales, especialistas) contratados como parte de Cigna PPO Shared Administration.

Cigna es una compañía independiente y no está afiliada a Kaiser Foundation Health Plan, Inc. ni a sus planes de salud subsidiarios. El acceso a la red de PPO de Cigna está disponible a través de una relación contractual entre Cigna y los planes de salud de Kaiser Permanente. La red de PPO de Cigna es proporcionada exclusivamente por Cigna Corporation o a través de sus subsidiarias en funcionamiento, incluida Cigna Health and Life Insurance Company. El nombre, el logotipo y otras marcas de Cigna son propiedad de Cigna Intellectual Property, Inc.