

Important emergency care benefit information for our California members

Información importante sobre el beneficio de atención de emergencia para nuestros miembros en California



KAISER PERMANENTE®

Your health is just as important to us when you're traveling, as it is when you're at home. As Kaiser Permanente members, you and your covered dependents have many of the advantages of membership even when you're away from home.

Plan ahead

Before you travel to destinations outside of the United States, we suggest you call your personal physician to ask about any necessary immunizations for the country that you plan to visit.

Your emergency care benefits

If you have an emergency medical condition, call **911** or go to the nearest hospital. When you have an emergency medical condition, we cover emergency care from Plan providers and non-Plan providers anywhere in the world.

An emergency medical condition is (1) a medical or psychiatric condition that manifests itself by acute symptoms of sufficient severity (including severe pain) such that you could reasonably expect the absence of immediate medical attention to result in serious jeopardy to your health; serious impairment or dysfunction of your bodily functions or organs; or, (2) when you are in active labor and there isn't enough time for safe transfer to a Plan hospital before delivery, or if transfer poses a threat to your or your unborn child's health and safety.

Note: Emergency care is available at Plan hospital Emergency Departments listed in *Your Guidebook to Kaiser Permanente Services*. For ease and continuity of care, we encourage you to go to a Plan hospital Emergency Department, but only if it is reasonable to do so, considering your condition or symptoms.

If you're admitted to a non-Kaiser Permanente facility in the United States, notify us as soon as possible by calling **1-800-225-8883**, 7 a.m. to 7 p.m., seven days a week, Pacific time or **1-800-777-1370** (TTY). If you are outside the United States, notify us as soon as possible by calling **1-CALL-KAISER (1-225-552-4737)**, seven days a week, 24 hours a day.

If you receive emergency care from a non-Kaiser Permanente physician or medical facility, ask the provider to file a claim with Kaiser Permanente. Depending on the facility,

you may be asked to pay for services at the time you receive them. If you paid for the services or later receive a bill, contact our Member Service Call Center when you return home for instructions on how to submit a claim. Our Member Service Call Center can be reached from 7 a.m. to 7 p.m., seven days a week at the following:

1-800-464-4000 English
1-800-757-7585 Chinese dialects
1-800-777-1370 TTY

If you're treated at a non-Kaiser Permanente hospital, you or your representative (spouse, child, or other family member) should call us as soon as reasonably possible at **1-800-225-8883** or **1-800-777-1370** (TTY) (inside the United States) or **1-CALL-KAISER (1-225-552-4737)** (outside the United States), seven days a week, 24 hours a day, so that we can coordinate your care if it is safe to do so. Please note that when you are calling from outside the United States, you will have to first dial an access code as shown on the following pages. If it is reasonably possible, you or your representative must call us to request authorization *before* you receive post-stabilization care (medical care that you receive after your emergency medical condition has been stabilized). We do not cover any post-stabilization care you receive from non-Plan providers unless we authorize it. If you do not call for authorization, you may have to pay for this care. Please read and familiarize yourself with your *Evidence of Coverage*, which includes important coverage information about emergency care and post-stabilization care, including exclusions and limitations. It is important to familiarize yourself with your coverage so that you can take full advantage of your Health Plan benefits.

Urgent care

If you have an urgent care need due to an unforeseen illness or injury, we cover medically necessary services you receive from a non-Plan provider if we find that the services were necessary to prevent serious deterioration of your health and they could not be delayed until you returned to your service area. An urgent care need is one that requires prompt medical attention but is not an emergency medical condition.

Visiting member benefits

If you are temporarily in another Kaiser Permanente region, you may receive care at a Kaiser Permanente facility as a visiting member. Benefits as a visiting member are different than the benefits you have in your home region. For information, please read the enclosed Visiting Member brochure or call our Member Service Call Center.

Medicare members

If you are a Medicare member, your benefits and post-stabilization care process may be different than those described here. Please refer to your *Evidence of Coverage* for information about emergency and urgent care.

Su salud es tan importante para nosotros cuando está de viaje, como cuando no lo está. Como miembros de Kaiser Permanente, usted y sus dependientes con cobertura gozan de innumerables ventajas, hasta cuando están de viaje.

Planifique con tiempo

Antes de viajar a destinos fuera de los Estados Unidos, le recomendamos llamar a su médico personal para preguntarle sobre las vacunas necesarias, considerando el país que planea visitar.

Sus beneficios de atención de emergencia

Si tiene un problema médico de emergencia, llame al **911** o vaya al hospital más cercano. Cuando tenga un problema médico de emergencia, nosotros cubriremos la atención de emergencia tanto de proveedores del Plan como de proveedores fuera del Plan, en cualquier lugar del mundo.

Se considera problema médico de emergencia (1) cualquier problema médico o psiquiátrico que se manifiesta con síntomas agudos de suficiente gravedad (incluso el dolor intenso), como para pensar —dentro de lo razonable— que el no recibir atención médica de inmediato podría poner en grave peligro la salud o causar una limitación física grave o disfunción considerable de las funciones corporales o de cualquier órgano; o (2) el trabajo activo de parto, cuando no se cuenta con tiempo suficiente para trasladar a la paciente de manera segura a un hospital del Plan, antes del parto, o cuando dicho traslado

representa una amenaza para la salud y para la seguridad de la madre o del bebé aún no nacido.

Nota: Se ofrece atención de emergencia en los Departamentos de Emergencia de los hospitales del Plan que figuran en *Su Guía a los Servicios de Kaiser Permanente*. Para su comodidad y para facilitarle la continuidad de la atención, le recomendamos que acuda al Departamento de Emergencia de un hospital del Plan, pero solo cuando usted crea que es razonable hacerlo, teniendo en cuenta su problema médico o sus síntomas.

Si se le interna en una instalación fuera de Kaiser Permanente en los Estados Unidos, notifíquenos lo antes posible, llamando al **1-800-225-8883**, número disponible de 7 a.m. a 7 p.m. (hora del Pacífico), los siete días de la semana, o al **1-800-777-1370** (TTY). Si está fuera de los Estados Unidos, notifíquenos lo antes posible, llamando al **1-CALL-KAISER (1-225-552-4737)**, disponible las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Si recibe atención de emergencia de un médico o de una instalación médica fuera de Kaiser Permanente, pídale al proveedor que presente una reclamación a Kaiser Permanente. Según la instalación, es posible que le pidan que pague por los servicios al momento de recibirlos. Si ya pagó por los servicios o luego recibe una factura, al regresar de su viaje comuníquese con nuestro Centro de Llamadas para Servicios a los Miembros, para averiguar cómo presentar una reclamación. Puede comunicarse con nuestro Centro de Llamadas para Servicios a los Miembros, de 7 a.m. a 7 p.m., los siete días de la semana, llamando al:

1-800-788-0616 (1-800-777-1370 TTY)

Si recibe tratamiento en un hospital fuera de Kaiser Permanente, usted o su representante (cónyuge, hijo u otro familiar) debe comunicarse con nosotros lo antes posible. Llame al **1-800-225-8883** ó **1-800-777-1370** (TTY) (en los Estados Unidos), o al **1-CALL-KAISER (1-225-552-4737)** (desde fuera de los Estados Unidos) —números disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana— para que podamos coordinar su atención médica, si es seguro hacerlo. Por favor, note que cuando llama desde fuera de los Estados Unidos, tiene que marcar primero el código de acceso, tal como se indica en las

páginas a continuación. Si es razonablemente posible, usted o su representante deberá llamarnos para obtener autorización *antes* de recibir atención de posestabilización (atención médica recibida después de estabilizar al paciente, tras un problema médico de emergencia). Nosotros no cubrimos ninguna atención de posestabilización que reciba de proveedores fuera del Plan, a menos que la hayamos autorizado. Si no nos llama para obtener autorización, es posible que deba responsabilizarse económicamente de dicha atención. Por favor, lea y familiarícese con el folleto *Evidence of Coverage*, que contiene información importante sobre la cobertura relacionada con la atención de emergencia y de posestabilización, y las exclusiones y limitaciones correspondientes. Es importante que se familiarice con su cobertura, para que pueda aprovechar al máximo los beneficios de Health Plan.

Atención urgente

En caso de que requiera atención urgente por una enfermedad o lesión imprevista, Kaiser Permanente cubrirá los servicios médicamente necesarios que reciba de un proveedor fuera del Plan, si determinamos que los necesita para evitar el deterioro grave de su salud y que no se pueden postergar hasta su regreso al área de servicio. Se considera necesidad de atención urgente la que requiere recibir atención médica pronto, pero que no constituye un problema médico de emergencia.

Beneficios para los miembros visitantes

Si se encuentra temporalmente en otra región de Kaiser Permanente, usted puede recibir atención como miembro visitante en una de las instalaciones de Kaiser Permanente. Los beneficios de los miembros visitantes son diferentes de los que se reciben en su propia región local. Si desea información al respecto, por favor, lea el folleto adjunto para Miembros Visitantes o llame a nuestro Centro de Llamadas para Servicios a los Miembros.

Miembros de Medicare

Si es miembro de Medicare, es posible que sus beneficios y el proceso de atención de posestabilización sean diferentes de los que se describen aquí. Por favor, consulte su folleto *Evidence of Coverage*, para obtener información sobre la atención de emergencia y urgente.

How to place a call

1. Dial the country-specific MCI International Access Code for the country you are calling from.
2. The automated response will direct you to enter your card number and PIN (personal identification number). You should then enter **1-CALL-KAISER (1-225-552-4737)**. The 11 digits represent the card number and the PIN; no other numbers are necessary.

You will be connected with Kaiser Permanente's Member Service Call Center, 24 hours a day, 7 days a week. This number may only be used to contact Kaiser Permanente—no other calls will go through.

Note: In some locations, public phones require coins or phone cards to get a dial tone. Calls from mobile phones may be charged at a higher rate.

Cómo hacer una llamada:

1. Marque el código de acceso (Código de acceso internacional de MCI) específico del país de donde está llamando.
2. La respuesta automatizada le indicará que marque el número de su tarjeta y su PIN (siglas en inglés de “número de identificación personal”). Enseguida debe marcar **1-CALL-KAISER (1-225-552-4737)**. Estos 11 dígitos representan el número de la tarjeta y el PIN; no es necesario marcar ningún otro número.

Se le conectará con el Centro de Llamadas para Servicios a los Miembros de Kaiser Permanente, las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Este número sólo se puede usar para comunicarse con Kaiser Permanente, no servirá para ninguna otra llamada.

Observación: En los teléfonos públicos de algunos lugares es necesario usar monedas o tarjetas telefónicas para obtener el tono de marcar. Es posible que las llamadas a teléfonos celulares se cobren a una tarifa más alta.

MCI International Access Codes: Códigos de acceso internacional de MCI:

| | | |
|------------------------|---|------|
| American Samoa | 633-2624 | ♣ |
| Anguilla | 1-800-888-8000 | ##♣● |
| Antigua | 1-800-888-8000 | ♣● |
| | #2 (Public card phones only) | |
| Argentina | 0800-222-6249 | ♣ |
| | (Telefonica ▲) | |
| | 0800-555-1002 (Telecom ▲) | |
| Armenia | 0-800-122 | ♣ |
| Aruba | 800-8888 | ♣● |
| Australia | 1-800-551-111 | ♣△ |
| | (OPTUS ▲) | |
| | 1-800-881-100 (TELSTRA ▲) | |
| Austria | 0-800-999-762 | ♣△ |
| Bahamas | 1-800-888-8000 | ♣● |
| Bahrain | 800-002 | ♣ |
| Bangladesh | 1570012 (Rotary phone) | |
| | 1570013 | ♣ |
| | (Touchtone phone) | |
| Barbados | 1-800-888-8000 | ♣# |
| Belarus | 8-800-103 (From most locations) | |
| | 8-10-800-103 (From Gomel and Mogilev regions) | |
| Belgium | 0800-10012 | ♣△☺ |
| Belize | 815 (From pay phones) | ♣# |
| | 557 (From hotels) | |
| Bermuda | 1-800-888-8000 | ♣● |
| | (C&W ▲) | |
| | 1-800-888-8888 (TBI ▲) | |
| Bolivia | 800-10-2222 | ♣△ |
| Brazil | 0800-890-0012 | ♣ |
| British Virgin Islands | 1-800-888-8000 | ♣● |
| Brunei | 800-011 | ♣ |
| Bulgaria | 00800-0001 | ♣ |
| Canada | 1-800-674-7333 | ♣ |
| Cape Verde | 08002624 | |
| Cayman Islands | 1-800-888-8000 | ♣● |
| Chile | 800-207-300 (CTC ▲) | ♣ |
| | 800-360-180 (ENTEL ▲) | |
| China | 108-12 | ♣■ |
| | 108-712 (CNGG) | |
| Colombia | 01-8009-160-001 | |
| Cook Islands | 09121 | |
| Costa Rica | 0800-012-2222 | |
| Cote d'Ivoire | 00-1001 | |
| Croatia | 0800-22-01-12 | |
| Cyprus | 800-90000 | |
| Czech Republic | 00-420-00112 | |
| Denmark | 8001-0022 | |
| Dominica | 1-800-888-8000 | |
| Dominican Republic | 1-800-888-8000 | |
| | (CODETEL & TRICOMs) | |
| Ecuador | 1-999-170 | |
| | (Andinatel s) | |
| | 1-800-999-170 (Pacifictel s) | |

| | | |
|---|--|-----|
| Egypt | 795-5770 (Within Cairo) 02-795-5770 (Outside Cairo) | |
| El Salvador | 800-1767 (CTE s) 800-1567 (Telefonica s) | |
| Estonia | 800-12-122 | |
| Fiji | 004-890-1002 | |
| Finland | 08001-102-80 | |
| France | 0800-99-0019 | |
| French Antilles (includes Martinique, Guadeloupe, & La Reunion Islands) | 0800-99-0019 | |
| French Guiana | 0800-99-0019 | |
| Gabon | 00-005 | |
| Gambia | 00-1-99 | |
| Georgia | 8-024995 | |
| Germany | 0800-888-8000 | |
| Ghana | 019-019 | |
| Greece | 00-800-1211 | |
| Grenada | 1-800-888-8000 | |
| Guam | 1-800-674-7333 | |
| Guatemala | 99-99-189 | |
| Guyana | 177 | |
| Haiti | 193 | |
| Honduras | 8000-122 | |
| Hong Kong | 800-96-1121 | |
| Hungary | 06-800-01411 (Landline access) 06-800-01411 | ♣△ |
| | (Mobile access) | |
| Iceland | 800-9002 | ♣△ |
| India | 000-127 | ♣■ |
| Indonesia | 001-801-11 | ♣△ |
| Iran | 09000120611 | ● |
| Ireland | 1-800-55-1001 | ♣ |
| Israel | 1-800-930-2727 (Barak ▲) 1-800-940-2727 (Bezeq ▲) | ♣ |
| Italy | 800-90-5825 | ♣△ |
| Jamaica | From Pay phones, press #2 873 (From select hotels) | ♣★ |
| Japan | 00539-121 (KDDI ▲) > 0044-11-121 (JT ▲) 0034-811-811 (NTT ▲) | ♣△ |
| Jordan | 18-800-001 | ♣ |
| Kazakhstan | 8-800-131-4321 | ♣●● |
| Kenya | 0800-220-111 | ■♣ |
| Korea | 00309-12 (DACOM ▲) 00309-099 (DACOM ▲ Mobile) 00729-14 (KT ▲) 00369-14 Red button 03, then press [*] (Phone booths) | ♣ |
| Kuwait | 800-624 | ♣★ |
| Latvia | 800-8888 | ♣ |
| Lebanon | 01-427-627 | ● |
| Liechtenstein | 809-8000 | ♣△ |
| Luxembourg | 8002-0112 | ♣ |

| | | |
|---------------------------------------|--|-----|
| Macau | 0800-131 | ♣ |
| Macedonia | 00-800-4266 | ♣△ |
| Malaysia | 1-800-80-0012 (Telekom ▲) 1-800-18-0012 (Time ▲) | ♣△ |
| Malta | 800-90120 | ♣ |
| Marshall Islands | 1-800-888-8000 | ♣ |
| Mexico | 001-800-674-7000 (TELMEX ▲) | ♥ |
| Micronesia | 624 | ♣ |
| Monaco | 800-90-019 | ♣△ |
| Montserrat | 1-800-888-8000 | ♣● |
| Morocco | 00-211-0012 | ♣ |
| Netherlands | 0800-023-5103 | ♣△ |
| Netherlands Antilles | 001-800-888-8000 | ♣●♠ |
| New Zealand | 0800-99-7744 (Clear ▲)♣ 000-912 (TNZI ▲) | |
| Nicaragua | 166 | |
| Nigeria | 342-1624 | |
| Norway | 800-19912 | ♣△ |
| Pakistan | 00-800-12-001 (Islamabad/Rawalpindi) 00-800-02-001 (Karachi) | |
| Panama | 00800-0108 | ♣ |
| Papua New Guinea | 05-07-19140 | ♣ |
| Paraguay | 00-812-800 | ♣● |
| Peru | 0-800-50010 | ♣ |
| Philippines | 105-14 (Call using English) 105-15 (Call using Filipino) 1026-14 (Philcom (English) ▲) 1026-12 Philcom (Filipino) ▲) | ♣△ |
| Poland | 00-800-111-21-22 | ♣●☆ |
| Portugal (Azores and Madeira Islands) | 800-800-123 | ♣●● |
| Puerto Rico | 1-800-674-7333 | ♣ |
| Qatar | 0800-012-77 | ♣♣ |
| Romania | 01-800-1800 | ♣● |
| Russia | 747-3322 (Rostelecom ▲) 960-2222 (Within Moscow) (Outside Moscow dial 095) | ♣●△ |
| Saipan | 1-800-674-7333 | ♣● |
| San Marino | 800-17-2401 | ♣△ |
| Saudi Arabia | 1-800-11 | ♣ |
| Senegal | 3085 | ♣△ |
| Singapore | 8000-112-112 (Singapore Tel) 8000-010-002 (Star Hub) | ♣ |
| Slovak Republic | 08000-00112 | ♣ |
| Slovenia | 080-8808 | ★●♣ |
| Solomon Islands | 0812 | ♣ |
| South Africa | 0800-99-0011 | ♣ |
| Spain | 800-099-357 | ♣ |
| Sri Lanka | 440100 (Within Colombo) 01-440100 (Outside Colombo) | ♣ |
| St. Kitts/Nevis | 1-800-888-8000 | ♣● |

| | | |
|-----------------------|---|-----|
| St. Lucia | 1-800-888-8000 | ♣● |
| St. Pierre & Miquelon | 0800-99-0019 | ♣△ |
| St. Vincent | 1-800-888-8000 | ♣● |
| Sweden | 0200-895-438 | ♣△ |
| Switzerland | 0800-89-0222 | ♣△ |
| Syria | 0800 | ♣ |
| Taiwan | 0080-113-4567 | ♣△ |
| Thailand | 001-999-1-2001 1-800-0-001-20 (From pay phones) | ♣♣ |
| Tonga Islands | 0-800-191 | ♣ |
| Trinidad and Tobago | 1-800-888-8000 | ♣● |
| Turkey | 00-8001-1177 | ♣△ |
| Turks and Caicos | 1-800-888-8000 | ♣● |
| Uganda | 80002 (Service on hold) | ★♣△ |
| Ukraine | 8◆-10-013 | ♣● |
| United Arab Emirates | 800-111 | ♣△ |
| United Kingdom | 0800-279-5088 (BT ▲) | ♣ |
| Uruguay | 000-412 | ♣ |
| USA | 1-800-674-7333 | ♣ |
| U.S. Virgin Islands | 1-800-674-7333 | ♣ |
| Uzbekistan | 8641-998-0001 (Tashkent only) | ♣♣ |
| Vatican City | 800-90-5825 | ♣ |
| Venezuela | 0-800-638-1866 (Net Uno/Automated English) 0-800-638-8660 (Net Uno Spanish Operator Asst.) 0800-100-1131 (CANTV/English) 0800-100-1130 (CANTV/Spanish) | ♣●△ |
| Vietnam | 1201-1022 | ● |
| Yemen | 008-00-102 | ▶ |
| Zambia | 00-886 (Is on hold) | ★♣♣ |

FOOTNOTES: ♣Automation available from most locations. ●Not available from all phones. #Available from pay phones only. ##Available from pay phones, hotels and ports of entry only. ◆Wait for second dial tone. ▲International telecommunications carrier. ☆Mobile is partially blocked. ♠Not available from public pay phones. △Public phones may require deposit of coin or phone card for dial tone. ■Available from most major cities. ♥When calling from public pay phones, use "Latadel" phones only. ★Service not available at this time. > Regulation does not permit Intra-Japan calls. ▶Mobile is blocked. NOTE: Guam, Northern Mariana Islands (CNMI also known as Saipan), Canada, Puerto Rico, and U.S. Virgin Islands are considered Domestic Access Locations.

NOTAS A PIE DE PÁGINA: ♣automático en la mayoría de los sitios. ●No está disponible en todos los teléfonos. # Solo está disponible desde los teléfonos públicos. ## Solo está disponible desde teléfonos públicos, hoteles y puertos de entrada. ◆Espere hasta oír un segundo tono de marcar. ▲(Compañía de telecomunicaciones internacional.) ☆El teléfono celular está bloqueado parcialmente. ♠No está disponible desde teléfonos públicos. △Los teléfonos públicos tal vez requieran el uso de monedas o de tarjetas telefónicas para obtener el tono de marcar. ■Está disponible en la mayoría de las ciudades principales. ♥Cuando llame desde teléfonos públicos, use teléfonos "Latadel" únicamente. ★No se ofrece el servicio en este momento. > Los reglamentos no permiten llamadas dentro del Japón. ▶El teléfono celular está bloqueado. NOTA: Guam, las Islas Marianas Septentrionales (también se conocen como Saipán), Canadá, Puerto Rico y las Islas Vírgenes Estadounidenses se consideran como zonas de acceso nacional.



KAISER PERMANENTE®

members.kaiserpermanente.org