

The care you need, when you need it

The chart below will help you better understand the different kinds of care available to you. The following are common examples for each category of care, but they do not cover all conditions or symptoms. If you have any questions about the type of care that is appropriate for your symptoms/condition, advice nurses are available Monday through Friday, 7 a.m. to 7 p.m., by calling the appointment and advice number in your area. For after-hours advice, call **1-888-KPONCALL (1-888-576-6225)**. For TTY, call **711**.

Routine care

An expected care need, like a scheduled visit to your doctor, a same-day appointment, or a recommended preventive screening.

Examples of routine nonurgent care needs include:

- Same-day appointments
- Scheduled visits
- Follow-up visits
- Routine checkups
- Physical exams
- Preventive screenings
- Well-child checkups

What to do:

Many of our locations often have same-day in addition to regular appointments available. To make an appointment, you can call the number for your area listed on the "Urgent care locations" page, Monday through Friday, 7 a.m. to 7 p.m., or go online through My Health Manager at **kp.org**.

U Urgent care

An illness or injury that requires prompt medical attention, but is not an emergency medical condition.

Examples of urgent care needs include:

- Minor injuries, including sprains and falls
- Minor wounds and cuts needing stitches
- Mild to moderate backaches
- Chronic migraine or other recurring headaches
- Fever
- Mild breathing issues
- Minor abdominal pain
- Minor broken bones (finger, toes)
- Flu symptoms (chills, fever, body ache)
- Vertigo (dizziness)
- Mild to moderate diarrhea
- Minor nosebleeds

What to do:

Head to your nearest Kaiser Permanente urgent care center, or call the appointment and advice number in your area, Monday through Friday from 7 a.m. to 7 p.m. For after-hours advice, call **1-888-KPONCALL (1-888-576-6225)**.

Emergency care

A medical or psychiatric condition that requires immediate medical attention to prevent serious jeopardy to your health.*

Symptoms that may indicate an emergency medical condition include:

- Chest pain or pressure that may radiate to the arm, neck, back, shoulder, jaw, or wrist
- Sudden onset of severe abdominal pain
- Severe shortness of breath
- Severe, persistent bleeding that cannot be stopped
- Major injuries like gunshot or stab wounds or severe injuries from a vehicle accident
- Active labor when there isn't time for a safe transfer to a designated hospital before delivery

What to do:

If you reasonably believe you have an emergency medical condition, call **911** or go to the nearest hospital.

*An emergency medical condition is a medical condition manifesting itself by acute symptoms of sufficient severity (including severe pain) such that a reasonable person would have believed that the absence of immediate medical attention would result in any of the following: (1) placing the person's health (or, with respect to a pregnant woman, the health of the woman or her unborn child) in serious jeopardy; (2) serious impairment to bodily functions; or (3) serious dysfunction of any bodily organ or part.

A mental health condition is an emergency medical condition when it meets the requirements of the paragraph above or, for members who are not enrolled in Kaiser Permanente Senior Advantage, when the condition manifests itself by acute symptoms of sufficient severity such that either of the following is true: The person is an immediate danger to himself or herself or to others, or the person is immediately unable to provide for or use food, shelter, or clothing due to the mental disorder.

La atención que necesite, cuando la necesite

La tabla a continuación le ayudará a entender los diferentes tipos de atención que puede obtener. Los siguientes son ejemplos comunes para cada categoría de atención, pero no cubren todos los problemas médicos o síntomas. Si tiene alguna pregunta sobre el tipo de atención adecuado para sus síntomas o problema médico, las enfermeras consejeras están disponibles de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., llamando al número de teléfono de citas y consejos para su área. Para consejos después del horario de atención normal, llame al **1-888-576-6225**.

Atención de rutina

Una necesidad de atención médica prevista, como por ejemplo una consulta programada con su médico, una cita para el mismo día o una prueba de detección preventiva recomendada.

Ejemplos de necesidades de atención de rutina no urgentes:

- Citas para el mismo día
- Consultas programadas
- Consultas de seguimiento
- Chequeos médicos de rutina
- Exámenes físicos
- Pruebas de detección preventivas
- Chequeos médicos de bienestar infantil

Lo que debe hacer:

Muchos de nuestros centros a menudo tienen citas disponibles para el mismo día, además de las citas normales. Para programar una cita, puede llamar al número para su área que aparece en la página "Centros de atención de urgencia", de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., o programar una cita en línea a través de Mi organizador de salud (*My Health Manager*) en **kp.org**.

U Atención de urgencia

Una enfermedad o lesión que requiere atención médica inmediata, pero que no es un problema médico de emergencia.

Ejemplos de necesidades de atención urgente:

- Lesiones menores, incluyendo los esguinces y las caídas
- Lesiones menores y cortaduras que requieran puntos
- Leve a moderada dolores de espalda
- Migrañas crónicas u otros dolores de cabeza recurrentes
- Fiebre
- Problemas leves de respiración
- Dolor de estómago leve
- Fracturas de huesos pequeños (dedos de la mano o del pie)
- Síntomas de gripe (escalofríos, fiebre, dolores en el cuerpo)
- Vértigo (mareos)
- Diarrea leve a moderada
- Sangrado nasal leve

Lo que debe hacer:

Vaya al centro de atención de urgencia de Kaiser Permanente más cercano, o llame al número de teléfono de citas y consejos en su área, de lunes a viernes, para 7 a. m. a 7 p. m. Para consejos después del horario de atención normal, llame al **1-888-576-6225**.

Atención de emergencia

Un problema médico o psiquiátrico que requiere atención médica inmediata para evitar poner en grave riesgo su salud.*

Posibles síntomas de un problema médico de emergencia:

- Dolor o presión en el pecho que puede irradiarse hacia el brazo, el cuello, la espalda, el hombro, la quijada o la muñeca
- Aparición repentina de un dolor de estómago agudo
- Mucha falta de aire
- Sangrado grave y persistente que no se detiene
- Lesiones mayores, como heridas de bala o de arma blanca, o lesiones graves sufridas en un accidente automovilístico
- Trabajo de parto activo cuando no hay tiempo para trasladar a la mujer de forma segura al hospital designado antes del parto

Lo que debe hacer:

Si cree dentro de lo razonable que tiene un problema médico de emergencia, llame al **911** o vaya al hospital más cercano.

*Un problema médico de emergencia es un trastorno de salud que se manifiesta con síntomas agudos de tal gravedad (incluido el dolor intenso) que una persona razonable podría considerar que la falta de atención médica inmediata podría resultar en alguno de los siguientes: (1) poner en riesgo grave la salud de la persona (o, con respecto a una embarazada, la salud de la mujer o la de su hijo por nacer); (2) afectar de forma grave las funciones del organismo; o bien (3) perjudicar gravemente la función de una parte u órgano del cuerpo.

Un problema de salud mental es un problema médico de emergencia cuando cumple con los requisitos indicados en el párrafo anterior o, para los miembros que no están inscritos en Kaiser Permanente Senior Advantage, cuando el trastorno se manifiesta con síntomas agudos de tal gravedad que provoca algo de lo siguiente: la persona representa un peligro inmediato para sí misma o para otros; o la persona no puede conseguir o usar, de manera inmediata, comida, refugio o vestimenta debido a dicho trastorno mental.