

## Preguntas frecuentes de los miembros

### Tarjetas de seguro y beneficios

#### 1. No he recibido mi tarjeta de seguro de Aetna CVS Health; ¿qué tengo que hacer?

Hay varias maneras de obtener su tarjeta de seguro de Aetna:

1. Llame a Servicios para Miembros de Aetna CVS Health al 1-844-365-7373 (TTY: 711) de lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m. hora local para obtener ayuda.
2. Vaya a [AetnaCVSHealth.com](http://AetnaCVSHealth.com) y regístrese para configurar su perfil de miembro y recibir una versión electrónica de su tarjeta de seguro.
3. Descargue la aplicación de Aetna y regístrese para descargar su tarjeta de seguro.

Incluso si no ha recibido su tarjeta de seguro de Aetna CVS Health, puede seguir acudiendo a Kelsey-Seybold Clinic; solo necesitaremos verificar parte de su información.

#### 2. Tengo preguntas sobre mis beneficios. ¿Cómo puedo obtener información?

Llame al centro de servicios para miembros de Aetna para obtener información específica sobre sus beneficios y cobertura. El número de teléfono para comunicarse con un representante de servicios para miembros se encuentra al dorso de su tarjeta de seguro.

**Servicio para miembros de Aetna CVS Health: 1-844-365-7373 (TTY: 711) de lunes a viernes de 8 a. m. a 6 p. m., hora local.**

#### 3. ¿Cómo me asignaron a Kelsey-Seybold como mi proveedor de atención primaria?

Si no seleccionó activamente un proveedor de atención primaria (primary care provider, PCP), se le asignó un PCP en el momento de la inscripción. Aetna cumple con las reglamentaciones del Departamento de Seguros de Texas (Texas Department of Insurance, TDI) que requieren que los planes de salud calificados asignen PCP a través de una asignación geográfica aleatoria.

**Cuando se designa a Kelsey-Seybold Clinic o a un médico de Kelsey-Seybold como su PCP, puede ver a cualquier proveedor de atención primaria de Kelsey-Seybold y a la mayoría de los especialistas sin derivación y en cualquier ubicación de Kelsey-Seybold.**

## Recibir atención en Kelsey-Seybold

### 4. ¿Puedo ver a un médico que no pertenece a Kelsey-Seybold?

Como miembro del plan Aetna CVS Health, ahora su atención la proporcionan y dirigen los médicos de Kelsey-Seybold. Consulte el sitio web de Aetna CVS Health para obtener una lista de médicos específicos de su plan, o visite [kelsey-seybold.com](http://kelsey-seybold.com) para ver una lista de todos los médicos y ubicaciones de Kelsey-Seybold disponibles para usted.

Cuando recibe atención en Kelsey-Seybold, puede ver a *cualquier* médico, en *cualquier* lugar, sin necesidad de derivación para ver a la mayoría de los especialistas de Kelsey-Seybold.

**Si actualmente recibe atención de un proveedor que no pertenece a la red Aetna CVS Health, sus servicios no estarán cubiertos. Los planes Aetna CVS Health no tienen un beneficio fuera de la red. Kelsey-Seybold ofrece atención médica integral con más de 65 especialidades médicas. Kelsey-Seybold es su hogar médico, y sus proveedores de Kelsey-Seybold lo guiarán por su atención y le ayudarán a navegar por el sistema sanitario.**

Si está bajo tratamiento activo contra el cáncer o está embarazada, puede ser elegible para una aprobación de transición de atención de su compañía de seguros. Tenga en cuenta que debe recibir la aprobación de su plan de salud para continuar con su atención con un médico que no sea de Kelsey-Seybold. **Comuníquese con Servicios para Miembros de Aetna CVS Health al 1-844-365-7373 (TTY: 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m.**

### 5. ¿Cómo programo una cita?

Programar una cita con un médico de Kelsey-Seybold es fácil, puede hacerlo en línea o por teléfono y cuando le resulte conveniente.

- **Programar una cita en línea:** Programe citas de atención primaria y citas con varios especialistas a través de su cuenta "MyKelseyOnline" o en la aplicación MyKelsey. También puede programar su cita en línea con ANOW. Prográmela ahora u obtenga más información en [Programar una cita \(kelsey-seybold.com\)](http://Programar una cita (kelsey-seybold.com))
- **Programar por teléfono:** nuestro centro de contacto las 24 horas del día, los 7 días de la semana, está disponible para programar citas de atención primaria y con un especialista para usted y su familia. Llame al 713-442-0000.

### 6. ¿Puedo programar una visita por video con Kelsey-Seybold?

Sí, Kelsey-Seybold ofrece visitas virtuales, entre ellas, visitas por video y visitas electrónicas los 7 días de la semana, incluso durante la noche, los fines de semana y los feriados. Los proveedores de Kelsey-Seybold, que tendrán acceso a su historia clínica segura, proporcionan la atención virtual. Deberá estar registrado en MyKelseyOnline.com o descargar la aplicación MyKelsey para poder realizar una visita virtual con un proveedor de Kelsey-Seybold.

**7. ¿Qué sucede si veo a un médico no afiliado a Kelsey-Seybold?**

Los planes Aetna CVS Health no ofrecen beneficios fuera de la red. Si ve a un proveedor sin autorización y que **no** está en la red, usted será responsable de todo el costo.

Consulte el sitio web de Aetna CVS Health para obtener una lista de médicos específica de su plan. Para obtener la lista más precisa de proveedores dentro de la red, asegúrese de iniciar sesión en su cuenta de miembro en [AetnaCVSHealth.com](http://AetnaCVSHealth.com) y realizar su búsqueda desde allí.

Una de las ventajas de recibir su atención de Kelsey-Seybold es que puede ver a cualquier médico, en cualquier lugar sin necesidad de derivación para ver a la mayoría de los especialistas de Kelsey-Seybold. **Si recibe atención de un proveedor que no pertenece a la red de Aetna CVS Health, sus servicios no estarán cubiertos y usted será responsable de todo el costo. Con Kelsey-Seybold como su hogar médico, sus médicos y equipo clínico de Kelsey-Seybold pueden abordar y ayudarle a navegar por todas sus necesidades de atención médica.**

**8. Tengo una(s) enfermedad(es) crónica(s) y soy nuevo en Kelsey-Seybold. ¿Cómo empiezo?**

Es importante establecer una relación con un proveedor de atención primaria de Kelsey-Seybold que será clave para ayudar a coordinar su atención primaria y con especialistas. Para la mayoría de las citas con especialistas, puede llamar y programar directamente sin derivación.

**9. ¿Cómo puedo encontrar un médico en Kelsey-Seybold que hable mi idioma?**

Los proveedores de Kelsey-Seybold hablan más de 50 idiomas. Puede buscar proveedores por idioma en [Kelsey-Seybold.com](http://Kelsey-Seybold.com) o en nuestra página "Find a Doctor" (Buscar un médico) en [Kelsey-Seybold.com/aethnacvs](http://Kelsey-Seybold.com/aethnacvs).

**10. ¿Qué sucede si necesito un traductor en el sitio para mi cita en persona?**

Si necesita la traducción en el sitio durante su cita en persona, asegúrese de informar al Centro de Contacto en el momento de programar su cita.

**11. ¿Puedo seguir acudiendo a mi especialista que no está con Kelsey-Seybold?**

**Si recibe atención de un proveedor que no pertenece a la red de Aetna CVS, sus servicios no estarán cubiertos y usted será responsable de todo el costo. Kelsey-Seybold es ahora su hogar médico en su plan Aetna CVS Health, y los médicos de Kelsey-Seybold están listos para satisfacer y coordinar sus necesidades de atención médica.** Su médico de Kelsey-Seybold puede solicitar la historia clínica de su especialista actual como parte de la coordinación de la atención.

Si está bajo tratamiento activo contra el cáncer o está embarazada, puede ser elegible para una aprobación de transición de atención de su compañía de seguros. Tenga en

cuenta que debe recibir la aprobación de su plan de salud para continuar con su atención con un médico que no sea de Kelsey-Seybold.

Comuníquese con Aetna CVS Health llamando al número que figura en su tarjeta de seguro para analizar la transición de las opciones de atención y la aprobación/autorización.

## **12. ¿Qué debo llevar a mi primera cita en Kelsey-Seybold?**

Para su primera visita, le sugerimos traer lo siguiente:

- Una lista de sus medicamentos actuales. Traiga sus frascos recetados o una lista escrita. Si trae una lista de sus medicamentos, asegúrese de incluir el nombre del medicamento, la dosis y la farmacia donde se surtió por última vez.
- Historia clínica anterior. Haga clic aquí para obtener más información sobre cómo transferir registros médicos a Kelsey-Seybold.

## **Opciones de atención de emergencia y de urgencia**

### **13. ¿Qué sucede si tengo una emergencia médica?**

Los servicios de la sala de emergencias están cubiertos en su plan. Si usted o un familiar están experimentando una emergencia médica grave, debe llamar al 911 o ir al centro médico más cercano que ofrezca atención de emergencia. Las situaciones de emergencia pueden definirse como una situación “que pone en peligro la vida o las extremidades” que incluye dolor en el pecho, dificultad para respirar, falta de aliento, hemorragia no controlada y signos de accidente cerebrovascular.

Para obtener más información sobre los tipos de síntomas para los que debe buscar atención de emergencia, visite [Kelsey-Seybold.com/aetnacvs](http://Kelsey-Seybold.com/aetnacvs).

Buscar atención en la sala de emergencias para afecciones que no ponen en peligro la vida o las extremidades puede ser una opción costosa para usted cuando hay otras opciones asequibles disponibles y capaces de tratar sus afecciones. Se trata realmente de la rapidez con la que necesita atención y la gravedad de su situación.

Si recibe atención en la sala de emergencias, asegúrese de informárselo a su médico de Kelsey-Seybold lo antes posible.

### **14. ¿Qué sucede si necesito ver al médico el mismo día por una enfermedad o lesión?**

- Kelsey-Seybold ofrece citas presenciales y virtuales el mismo día y al día siguiente para adultos y niños. Las citas de atención virtual con un proveedor de Kelsey-Seybold están disponibles los 7 días de la semana hasta las 9:00 p. m. para adultos. Las visitas virtuales se pueden programar en MyKelseyOnline o a través de nuestro Centro de Contacto las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- Llame las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para programar citas al 713-442-0000 a fin de obtener ayuda para programar una cita en el mismo día.

Las CVS Minute Clinics ofrecen a los miembros del plan Aetna CVS Health una opción diferente cuando necesitan atención en el mismo día para enfermedades o necesidades más urgentes, o para atención sin cita previa. Las CVS Minute Clinics son una opción de beneficio cubierto como miembro. Las CVS Minute Clinics ofrecen opciones de atención en persona y virtual los 7 días de la semana. El horario de atención en persona varía según la ubicación de CVS. Para obtener información sobre ubicaciones, servicios y horarios, visite: [CVS Minute Clinic \(www.cvs.com/minuteclinic\)](http://CVS Minute Clinic (www.cvs.com/minuteclinic))

Visite **AetnaCVSHealth.com** para obtener información sobre los centros de atención urgente en la red con su plan

**15. ¿Puedo entrar en cualquier ubicación de Kelsey-Seybold Clinic para ver al médico?**

Para garantizar que se le pueda ver de manera oportuna, siempre recomendamos programar una cita primero. En la mayoría de los casos, se le puede ver el mismo día, y le recomendamos que programe la cita en su cuenta de MyKelsey App/MKO o que llame al Centro de Contacto al 713-442-0000.

## **Hospitales, centros de cirugía ambulatoria y especialistas afiliados**

**16. ¿Qué hospitales y especialistas están afiliados a Kelsey-Seybold?**

Sus médicos de Kelsey-Seybold dirigirán su atención a un hospital afiliado, que incluye los **hospitales CHI St. Luke's y HCA**. Los pacientes que necesiten **atención con un especialista** serán atendidos por especialistas de Kelsey-Seybold Clinic en más de 65 múltiples especialidades. En Kelsey-Seybold, **no necesita una derivación** para ver a la mayoría de los especialistas de Kelsey-Seybold.

Cuando necesite atención altamente especializada, sus médicos de Kelsey-Seybold coordinarán esa atención para usted. Los médicos de Kelsey-Seybold están afiliados a miles de especialistas y subespecialistas de calidad en el área metropolitana de Houston. Su médico de Kelsey-Seybold le derivará a un especialista externo afiliado en función de sus necesidades de atención. En estas situaciones, pagará el mismo costo que si estuviera recibiendo la atención en Kelsey-Seybold.

**17. ¿A qué hospital iré si me someto a un procedimiento programado previamente?**

Sus médicos de Kelsey-Seybold trabajarán con usted para organizar sus procedimientos en un hospital en la red con su plan de beneficios. Sus médicos de Kelsey-Seybold tendrán privilegios para realizar el procedimiento en ese centro. Los médicos de Kelsey-Seybold trabajan con las instalaciones de CHI St. Luke y HCA Healthcare en el área metropolitana de Houston.

**18. ¿A dónde iría para recibir tratamiento contra el cáncer?**

La atención oncológica es proporcionada por el Cancer Center acreditado nacionalmente por Kelsey-Seybold en coordinación con el CHI St. Luke's Cancer Center. Si hay algo que Kelsey-Seybold no puede tratar, su(s) proveedor(es) de Kelsey-Seybold lo derivará(n) a un proveedor afiliado para que le brinde tratamiento.

Los pacientes reciben atención coordinada y personalizada de un equipo de especialistas en hematología, oncología, infusión y radiación. El Centro Oncológico ofrece un tratamiento de última generación para tumores del cerebro, la columna vertebral, los pulmones, las mamas, la próstata, la cabeza, el cuello y más, incluida la atención oncológica de alta complejidad.

Obtenga más información sobre nuestros Centros Oncológicos acreditados a nivel nacional en: [www.kelsey-seybold.com/cancercenter](http://www.kelsey-seybold.com/cancercenter)

#### **19. ¿A qué centros de cirugía ambulatoria deriva Kelsey-Seybold?**

Los centros de cirugía ambulatoria de Kelsey-Seybold proporcionan servicios y procedimientos quirúrgicos ambulatorios seguros cerca de casa para los pacientes.

Operamos dos centros de cirugía ambulatoria (Ambulatory Surgery Center, ASC): el campus principal Berthelsen de Kelsey-Seybold Clinic, cerca del Texas Medical Center y nuestro Spring Medical and Diagnostic Center en el noroeste de Houston. Ponemos la atención al paciente y la comodidad en primer lugar. Se abrirán nuevos centros de cirugía ambulatoria en el 2023 y 2024 en las comunidades de Memorial/Spring Branch, Fort Bend, Clear Lake/Bay Area y Springwoods Village.

Nuestro personal médico y quirúrgico altamente cualificado proporciona el mismo nivel de atención de calidad que esperaría durante una estadía hospitalaria a un menor costo y con los beneficios de volver a casa el mismo día, lo que ayuda a los pacientes a volver a la vida normal lo antes posible.

Obtenga más información sobre nuestros centros de cirugía ambulatoria en [www.kelsey-seybold.com/asc](http://www.kelsey-seybold.com/asc)

## **Resurtidos y transferencias de recetas**

#### **20. Me faltan resurtidos y necesito autorización para resurtir mis recetas inmediatamente; ¿qué puedo hacer?**

Si necesita un resurtido de las recetas inmediato, hay algunas opciones disponibles para que se apruebe el resurtido mientras organiza su atención con los proveedores de Kelsey-Seybold:

- **Opción 1:** Comuníquese con su médico actual y solicite una aprobación única de un resurtido de 30 días.
- **Opción 2:** Póngase en contacto con la farmacia en la que surtió su receta por última vez y pídale que obtengan una excepción de resurtido de 30 días de su proveedor actual.
- **Opción 3:** Visite el portal para miembros de Aetna CVS Health ([AetnaCVS.com](http://AetnaCVS.com)) para obtener opciones de resurtidos, farmacias dentro de la red y más. También puede

- configurar su cuenta de miembro con Aetna CVS Health en su sitio para miembros para obtener más opciones de recetas e información sobre la cobertura de beneficios.
- **Opción 4:** Programe una visita por video o en persona con un proveedor de Kelsey-Seybold que podrá revisar sus medicamentos actuales y emitir una nueva receta.

## Transfiera la historia clínica

### 21. ¿Cómo transfiero mi historia clínica a Kelsey-Seybold?

Si va a transferir su historia clínica a Kelsey-Seybold, deberá comunicarse con su proveedor actual para divulgar su historia clínica.

También puede comunicarse con nuestro Departamento de Historias Clínicas al 713-442-5700 y completar una Autorización para la divulgación de información de atención médica. [\*\*Descargue el formulario aquí.\*\*](#) Cuando complete y firme el formulario y lo devuelva a Kelsey-Seybold, autoriza la divulgación de su historia clínica al proveedor de atención comunitaria de su elección. Puede devolver el formulario de dos maneras:

1. Por fax al [\*\*713-442-5732\*\*](tel:713-442-5732).

2. Por correo postal a:

Kelsey-Seybold Clinic – Meyerland Plaza  
Attn: Release of Information Department  
560 Meyerland Plaza Mall  
Houston, TX 77096

[Microsoft Word - Authorization for Release of Healthcare Information.doc \(kelsey-seybold.com\)](#)

## Transición de la atención

### 22. Actualmente estoy embarazada o bajo tratamiento activo contra el cáncer; ¿puedo seguir recibiendo atención de mi médico actual que no está con Kelsey-Seybold?

Puede ser elegible para continuar recibiendo cobertura médica a través de la Transición de la atención o la Continuidad de la atención. **Debe recibir la aprobación de su compañía de seguros para continuar con su atención con un médico que no sea de Kelsey-Seybold.** Comuníquese con Aetna CVS Health Plan llamando al número que figura en su tarjeta de seguro para analizar la transición de las opciones de atención y la aprobación/autorización.

## Acerca de Kelsey-Seybold Clinic

### 23. ¿Por qué elegir Kelsey-Seybold Clinic para su atención?

Kelsey-Seybold Clinic es una organización médica reconocida a nivel nacional, conocida por ofrecer atención de calidad. Estamos diseñados para facilitar el acceso y la obtención de la atención que necesita. Ofrecemos más de 650 médicos en más de 65

especialidades médicas, con un número cada vez mayor de ubicaciones. Como paciente de Kelsey-Seybold, obtiene la ventaja de nuestro modelo de atención coordinada y mucho más, que incluye lo siguiente:

1. Sus médicos de atención primaria y especialistas trabajan juntos para controlar su salud y atención.
2. Obtiene más comodidades, como ver a su médico, hacerse análisis de laboratorio y pruebas de diagnóstico, todo bajo un mismo techo.
3. Puede ver a *cualquier* médico de Kelsey-Seybold en *cualquiera* de las ubicaciones de Kelsey-Seybold en toda el área metropolitana de Houston **sin necesidad de derivación**.
4. Obtenga servicios de laboratorio y radiografías, imágenes avanzadas y una farmacia en el sitio en la mayoría de las ubicaciones.
5. Disfrute de comodidades como citas el mismo día y al día siguiente con médicos de atención primaria.
6. Acceda a la programación de citas las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con representantes de citas expertos con sede en Houston o programe directamente en línea.
7. Llame a nuestra línea directa de enfermería de Kelsey después del horario de atención al **713-442-0000 sin costo adicional para hablar con el personal de enfermería que puede ayudar a dirigirlo al nivel de atención adecuado**.
8. Gestione su salud y haga un seguimiento con sus médicos a través de [MyKelseyOnline](#).
9. Consulte a un proveedor de atención primaria los sábados en varias ubicaciones regionales.
10. Elija las opciones de visita virtual para adultos y niños los siete días de la semana, incluidos los fines de semana, fuera del horario de atención y en días feriados.

Para obtener más información sobre Kelsey-Seybold Clinic, visite **Kelsey-Seybold.com**

#### **24. ¿Dónde atiende Kelsey-Seybold a los pacientes?**

Kelsey-Seybold atiende a pacientes en todo el área metropolitana de Houston en 35 ubicaciones y sigue creciendo. Los pacientes pueden ver a cualquier médico de Kelsey-Seybold en cualquier lugar; su historia clínica segura está disponible para cualquier proveedor del sistema Kelsey-Seybold.

Desde Conroe hasta Lake Jackson, obtenga atención en un lugar que le resulte práctico y cerca de su hogar o trabajo. La mayoría de las ubicaciones ofrecen atención primaria y especializada bajo un mismo techo, junto con laboratorio, diagnóstico por imágenes, farmacia y más.

Kelsey-Seybold también atiende a los pacientes de manera virtual, los 365 días al año con opciones de visitas por video, visitas electrónicas y consultas electrónicas que ahoran tiempo y dinero a los pacientes.