

Estimado(a) miembro:

Es un placer cuidarle a usted y a sus seres queridos, y proporcionarles atención médica de alta calidad cuando y donde la necesiten. Desde el inicio de la pandemia hace 18 meses, hemos trabajado sin descanso para hacer precisamente eso. El día de hoy nos comunicamos con usted para compartir el motivo por el cual ahora Kaiser Permanente tiene una alta demanda de atención sin precedentes y le brindamos un resumen de lo que estamos haciendo para atender sus necesidades. Le ofrecemos disculpas por cualquier inconveniente que haya tenido al solicitar nuestra atención.

Alta demanda de atención médica sin precedentes: causas e impacto

Debido a la pandemia, se pospusieron muchas citas médicas, pruebas de detección de salud preventivas, procedimientos y cirugías. Gracias a la protección que brindan las altamente efectivas vacunas contra el COVID-19, ahora las personas se sienten más cómodas buscando atención. Esto ha generado una alta demanda de cuidado a niveles que nunca habíamos visto en la historia de la atención médica moderna.

Es posible que haya observado lo siguiente:

- tiempos de espera más largos de lo habitual al acudir al departamento de atención de urgencias y emergencias
- tiempos de respuesta más lentos a los mensajes y los correos electrónicos que envía a su médico o proveedor de atención
- tiempos de espera más largos de lo usual al comunicarse con nosotros por teléfono
- problemas al programar citas oportunamente con su médico o proveedor de atención médica

Cómo estamos respondiendo a esto

Aunque esperamos que este sea un evento a corto plazo, estamos activamente tomando medidas para resolver esta alta demanda de atención. Nuestros médicos y personal están trabajando con incansable dedicación para tratar de satisfacer sus necesidades de salud relacionadas y no relacionadas con el COVID.

- Hemos incorporado personal adicional y turnos extra para responder sus correos electrónicos y mensajes telefónicos.
- Estamos agregando citas de atención médica primaria y de atención especializada.
- Creamos las consultas en línea en kp.org/espanol para ayudarle a obtener la atención que necesita para afecciones de rutina, como infecciones del tracto urinario, resfriado común y gripe (influenza), tos, salpullido u otras afecciones. Hay consultas en línea disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para ayudarle a obtener rápidamente un tratamiento, un consejo y recetas médicas (según corresponda) sin tener que acudir al consultorio de su médico. Tenemos disponibles consultas en línea para niños y adultos sin costo alguno para los miembros de Kaiser Permanente. Visite kp.org/evisits para obtener más información (cambie el idioma a español).



- Estamos ofreciendo vacunas contra la gripe y vacunas contra el COVID-19 para protegerle de estos virus y reducir la atención relacionada con la gripe y los problemas respiratorios. Visite kp.org/gripe o kp.org/vacunacovid para obtener más información (cambie el idioma a español).

Gracias por elegir a Kaiser Permanente

Agradecemos su constante confianza y paciencia. Somos su aliado en el cuidado de la salud, y seguiremos enfocando nuestra energía y atención en su cuidado. Juntos podemos ir más allá de las necesidades inmediatas de esta pandemia de COVID-19 y construir un futuro más brillante y saludable.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink that reads "Julie Miller-Phipps".

Julie Miller-Phipps
President, Kaiser Permanente Southern
California and Hawaii, Health Plan and Hospitals

A handwritten signature in black ink that reads "Ramin Davidoff, MD".

Ramin Davidoff, MD
Executive Medical Director & Chair,
Southern California Permanente Medical Group,
and Chair and CEO, Hawaii Permanente Medical
Group