

## Preguntas y respuestas

Última actualización: 10 de octubre del 2025



### CÓMO OBTENER LA ATENCIÓN ADECUADA DE LA MANERA CORRECTA

#### ¿Cómo puedo obtener una atención médica adecuada?

Una atención médica adecuada comienza por cuidarse a sí mismo todos los días. Mantenga su rutina de cuidados, incluyendo chequeos, exámenes y vacunas, para ayudar a prevenir los problemas antes de que ocurran. También es inteligente prepararse para las emergencias antes de que se presenten, sabiendo dónde ir y a quién llamar si necesita ayuda.

El [Consejo de Educación sobre el Cuidado de la Salud](#) puede ayudarle a asegurarse de que las decisiones que tome sobre su atención médica sean las correctas. Queremos empoderarle para que usted elija la atención que más le convenga, ya sea encontrar al médico adecuado, acudir a una clínica de cuidados urgentes o saber cuándo ir a la sala de emergencias.

#### ¿Cómo puedo obtener más información sobre la mejor manera de utilizar la atención médica?

El [Consejo de Educación sobre el Cuidado de la Salud](#) está llevando a cabo una campaña de educación pública para ayudar a las personas a hacer un mejor uso de sus servicios de salud, evitar las visitas innecesarias a la sala de emergencias y obtener la atención que necesitan de una forma más económica y eficaz.

Consulte estos [recursos](#) para utilizar los servicios de salud de una manera más segura e informada.

#### ¿Cómo decido dónde acudir para recibir atención médica?

El lugar donde usted debe acudir para recibir atención médica depende de la gravedad de su enfermedad o lesión.

- Si usted cree que está teniendo una emergencia que pone en riesgo su vida, [llame al 911](#) o acuda inmediatamente a la sala de emergencias más cercana.
- Si su vida no está en riesgo, considere la posibilidad de utilizar otras opciones de atención que pudieran ser más rápidas y menos costosas. Comience por llamar a la enfermera asesora de su compañía de seguros de salud, en cualquier momento del día o de la noche. La enfermera puede ayudarle a decidir qué hacer y dónde acudir dependiendo de cómo se sienta. Los miembros de Kaiser Permanente pueden llamar a la enfermera asesora al teléfono [866-454-8855](#). Los miembros del Plan de Salud de Contra Costa y los residentes del condado que no tengan un seguro pueden hablar sin costo con una enfermera asesora llamando al teléfono [877-661-6230](#). Las personas

con un seguro de salud de otra compañía deben visitar el sitio web de su aseguradora para averiguar cómo ponerse en contacto con una enfermera asesora.

¿Aún no sabe dónde acudir? Utilice la [Herramienta para Identificar la Atención Médica Adecuada](#) para ayudarlo a tomar una decisión.

### **¿Cómo puedo distinguir entre una emergencia que pone en riesgo la vida y un problema de salud que no pone en riesgo la vida?**

Una emergencia que pone en riesgo la vida es cuando su vida está en peligro inmediato y usted necesita recibir ayuda de inmediato. En este caso, debe [llamar al 911](#) o acudir a la sala de emergencias.

Un problema de salud que no pone en riesgo la vida es una situación en la que su vida no corre peligro inmediato. Sin embargo, es posible que usted necesite recibir atención médica, pero muchas veces es posible recurrir a una opción más conveniente y económica, como las clínicas de cuidados urgentes o el consultorio de su médico. En la mayoría de los casos, lo más recomendable es llamar a la enfermera asesora de su plan de seguro para que le oriente sobre la mejor opción de atención médica para usted.

### **¿Cuándo debo llamar al 911?**

[Llame al 911](#) si usted cree que está teniendo una emergencia que pone en riesgo su vida y necesita recibir atención médica de inmediato. El personal de primera respuesta y los paramédicos acudirán a donde usted se encuentre y le ayudarán durante el trayecto al hospital.

Cerca del 35 % de los servicios de ambulancia en el condado de Contra Costa se solicitan por problemas de salud que no ponen en riesgo la vida. Estos traslados pueden ser costosos, incluso si usted tiene un seguro. Además, el hecho de llegar en ambulancia no garantiza una atención más rápida. En la sala de emergencias, los pacientes son atendidos dependiendo de la gravedad de su caso.

Las llamadas al 911 por un problema de salud que no pone en riesgo la vida también quitan recursos a las personas que necesitan recibir atención de emergencia y van en la ambulancia en camino a la sala de emergencias. Para ayudarse a sí mismo y a los demás, solamente llame al 911 cuando crea que está teniendo una emergencia que pone en riesgo su vida.

¿Aún no sabe dónde acudir? Utilice la [Herramienta para Identificar la Atención Médica Adecuada](#) para ayudarlo a tomar una decisión.

### **¿Cuándo debo acudir a la sala de emergencias?**

Las salas de emergencias son para situaciones que ponen en riesgo la vida y que necesitan atención inmediata. Si cree que usted o un ser querido está teniendo una emergencia que pone en riesgo la vida, [llame al 911](#) o acuda a la sala de emergencias más cercana.

Una visita a la sala de emergencias por un problema de salud que no pone en riesgo la vida puede resultar en largos tiempos de espera y en facturas médicas más costosas en comparación con otras opciones de atención. También puede demorar la atención de las personas que necesitan recibir atención inmediata. Para ayudarse a sí mismo y a los demás, solamente utilice la sala de emergencias cuando crea que está teniendo una emergencia que pone en riesgo su vida.

¿Aún no sabe dónde acudir? Utilice la [Herramienta para Identificar la Atención Médica Adecuada](#) para ayudarlo a tomar una decisión.

### **¿Cómo puedo obtener atención para una emergencia de salud mental o del comportamiento?**

Si usted o alguien más está teniendo una emergencia de salud mental o del comportamiento, llame al Centro de Llamadas A3 Miles Hall para Situaciones de Crisis al teléfono [844-844-5544](#), las 24 horas del día y los 7 días de la semana. El personal capacitado atenderá la llamada, evaluará la situación y le ayudará por teléfono o enviará un equipo de atención en persona, sin costo alguno.

También puede llamar al [211](#) para obtener apoyo local en caso de una crisis. Si usted u otra persona está pensando en hacerse daño o se encuentra en una situación de angustia emocional, llame al [988](#), la línea nacional de ayuda para suicidios y situaciones de crisis.

### **¿Me atenderán más rápido en la sala de emergencias si llego en ambulancia?**

El hecho de llegar en ambulancia no garantiza que le atenderán más rápido. Cuando una persona llega a la sala de emergencias, el personal valora su estado de salud o la gravedad de sus lesiones. Las personas son atendidas dependiendo de la gravedad de su problema de salud y no en base a cómo o cuándo llegaron.

Si su vida está en riesgo inmediato, usted será atendido de inmediato. Si la situación no es una emergencia que ponga en riesgo su vida, es posible que usted tenga que esperar mientras el personal atiende los casos más graves.

¿Aún no sabe dónde acudir? Utilice la [Herramienta para Identificar la Atención Médica Adecuada](#) para ayudarlo a tomar una decisión.

### **¿Cuándo debo acudir a una clínica de cuidados urgentes?**

Si usted necesita recibir atención inmediata, pero no cree que se trate de una emergencia que ponga en riesgo su vida, una clínica de cuidados urgentes pudiera ser la mejor opción. Estas clínicas tratan enfermedades comunes y lesiones leves cuando su médico no está disponible.

Muchas clínicas de cuidados urgentes también están abiertas por las tardes y los fines de semana. Por lo general, tienen tiempos de espera más cortos y sus costos son más bajos en comparación con las salas de emergencias. Dependiendo de su seguro, una clínica de cuidados urgentes puede costar menos que una sala de emergencias.

¿Aún no sabe dónde acudir? Utilice la [Herramienta para Identificar la Atención Médica Adecuada](#) para ayudarle a tomar una decisión.

### **¿Cuándo debo programar una cita con mi médico?**

Es recomendable visitar a su médico con regularidad, incluso si usted se siente bien. Estas visitas ayudan a detectar los problemas de salud de forma temprana y a mantenerse al día con los chequeos, las pruebas de detección y las vacunas.

Usted también debe programar una cita si no se siente bien, si se siente peor después de varios días o cuando los medicamentos de venta libre no funcionen. Su médico conoce su historial médico y puede proporcionarle una atención personalizada. Las visitas al consultorio del médico pueden programarse para una fecha futura y el tiempo de espera en el consultorio suele ser más corto que en la sala de emergencias.

¿Aún no sabe dónde acudir? Utilice la [Herramienta para Identificar la Atención Médica Adecuada](#) para ayudarle a tomar una decisión.

### **¿Cuándo debo llamar a una enfermera asesora?**

En la mayoría de los casos que no ponen en riesgo la vida, el primer paso recomendado para obtener atención médica de la manera correcta es ponerse en contacto con una enfermera asesora de su compañía de seguros de salud. Por lo general, la enfermera asesora está disponible las 24 horas del día y los 7 días de la semana. La enfermera le preguntará cómo se siente y le ofrecerá consejos sobre su atención médica. Usted puede llamar si tiene preguntas médicas específicas o si requiere ayuda para elegir el tipo de atención que necesita y averiguar dónde obtenerla.

Los miembros de Kaiser Permanente pueden llamar a la enfermera asesora al teléfono [866-454-8855](tel:866-454-8855). Los miembros del Plan de Salud de Contra Costa y los residentes del condado que no tengan un seguro pueden hablar sin costo con una enfermera asesora llamando al teléfono [877-661-6230](tel:877-661-6230). Las personas con un seguro de salud de otra compañía deben visitar el sitio web de su aseguradora para averiguar cómo ponerse en contacto con una enfermera asesora.

¿Aún no sabe dónde acudir? Utilice la [Herramienta para Identificar la Atención Médica Adecuada](#) para ayudarle a tomar una decisión.