TeleCompCare®
Programa de triaje de enfermería y telemedicina

Paquete para el empleado

AF Group

Índice

3 **Descripción de TeleCompCare:** este folleto le explica brevemente lo más importante sobre el programa TeleCompCare (TCC), incluso cómo funciona y sus ventajas.

5 **Preguntas frecuentes del empleador:** recopilamos las preguntas más frecuentes cuya respuesta requiere más detalles sobre el programa y así ayudar a los empleados a comprender mejor cómo utilizar TCC, qué sucede durante una consulta, cómo se comparte la información con el empleador y la compañía aseguradora para una adecuada gestión del reclamo.

7 **Flujo de trabajo de TeleCompCare:** este gráfico simple resume los pasos que tienen lugar durante una consulta de TCC.

8 **Proceso de certificación de reincorporación al trabajo:** después de una consulta de telemedicina, es importante que el trabajador lesionado obtenga una certificación de reincorporación al trabajo para el empleador. Este documento muestra los tres pasos necesarios para acceder a la certificación de reincorporación al trabajo y un resumen del tratamiento.

9 **Opción de texto de autoasistencia:** En el caso de que durante la llamada de triaje de enfermería se recomiende la opción de autoasistencia, el trabajador lesionado tiene la opción de recibir las indicaciones correspondientes por mensaje de texto.

Recursos adicionales: visite el sitio web de compensación de trabajadores para obtener más información y recursos, también incluye un breve video sobre el programa.

AccidentFund Insurance Company of America
AccidentFund.com/TeleCompCare

UnitedHeartland
UnitedHeartland.com/TeleCompCare

CompWest
CompWestInsurance.com/TeleCompCare

ThirdCoast Underwriters
3CU.com/TeleCompCare

Con TeleCompCare®, la ayuda médica está a solo una llamada

Como expertos en compensación de trabajadores, desde AF Group estamos comprometidos con nuestros clientes en brindarles todos los recursos necesarios para que sus empleados estén seguros y asistirlos en caso de que sufran una lesión en el trabajo.

Nuestro servicio más reciente, **TeleCompCare®** brinda a los trabajadores lesionados un acceso rápido las 24 horas del día, los 7 días de la semana a enfermeros de triaje que están capacitados para evaluarlos, derivarlos a atención médica cuando sea necesario y brindarles la posibilidad de conectarse con un médico ocupacional a través de videoconferencia en vivo desde su computadora, tableta o teléfono inteligente.

24/7

La línea de directa de triaje de TeleCompCare garantiza que los trabajadores lesionados puedan tener acceso a la atención médica en cualquier momento y lugar en que se produzca un incidente.

AFGroup.com

AF Group

All policies are underwritten by a licensed insurer subsidiary. For more information, visit afgroup.com. © AF Group.

1

minuto o menos es el tiempo de espera promedio para hablar con un enfermero de triaje

15

años de experiencia en atención primaria y de urgencias tienen los médicos de TeleCompCare®

Cómo funciona TeleCompCare®

Cuando un empleado se lesiona en el lugar de trabajo y solicita tratamiento médico, un supervisor puede remitirlo a la línea de atención telefónica de TeleCompCare®. Un enfermero de triaje le dará respuesta, le brindará asesoramiento inicial al trabajador lesionado y evaluará el tipo de atención médica necesaria.

Si fuera necesaria una atención médica de mayor complejidad, es posible que lo deriven a un médico ocupacional certificado de TeleCompCare, con quien puede tener una cita virtual en línea desde su computadora, tableta o teléfono inteligente. Los profesionales de telemedicina son médicos ocupacionales en actividad que tienen un promedio de 15 años de experiencia en atención primaria y de urgencias, y están certificados, autorizados y acreditados.

Si usted decide no atenderse a través de una consulta de telemedicina se lo derivará a un médico ocupacional (según las leyes jurisdiccionales estatales) o se le recomendará que consulte a su propio médico.

Las ventajas de TeleCompCare®

- Muchas lesiones que se producen en el lugar de trabajo se tratan en forma inmediata a través de una consulta médica virtual, sin la necesidad de programar o asistir a una cita en persona ni a salas de espera.
- Durante las consultas virtuales, los médicos pueden prescribir medicamentos de venta con receta o terapia física para realizarse de forma rápida y con eficiencia.
- Al conectarlo con la adecuada atención de calidad, TeleCompCare® puede evitar que las lesiones menores se compliquen, así como ayudarlo a usted en su recuperación.

Más información sobre TeleCompCare®

Hable con su supervisor para conocer más sobre las ventajas de TeleCompCare®. Para obtener más información sobre la compañía de compensación de trabajadores, visite AccidentFund.com, CompWestInsurance.com, 3CU.com o UnitedHeartland.com

TeleCompCare®

Preguntas frecuentes del **empleado**

¿En qué horarios funcionan los servicios de triaje de enfermeros?

Los enfermeros de triaje están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

¿El empleado debe informar sobre la lesión a su supervisor?

Sí, el empleado debe notificar su lesión primero a su supervisor, quien deberá llevar a cabo una investigación interna de rutina. Si el empleado solicita tratamiento médico o si no está seguro si lo necesita, se le indicará contactarse con los enfermeros de triaje de TeleCompCare® (TCC).

¿Es necesario que el supervisor del empleado esté en línea o presente durante la llamada con el triaje de enfermeros y cómo se identifica al empleador de forma correcta?

Al llamar al enfermero de triaje, el empleado debe mencionar el número de cuenta exclusivo de TCC del empleador. Este número de identificación único le ayudará al enfermero a encontrar el nombre correcto del empleador y su localización, de manera que el reclamo se incorpore a la póliza correcta. El empleado está dando información personal y su historia clínica al personal de triaje, por lo que el supervisor debe permitirle tener privacidad durante la llamada.

¿Qué sucede si un empleado tuvo un incidente pero no quiere buscar atención médica?

El supervisor o el representante de recursos humanos puede notificarnos sobre el reclamo en línea desde el portal correspondiente o puede llamar a la línea de triaje. Después de pulsar la opción n.º 2, se contacta en forma directa con nuestro departamento de admisión. El supervisor deberá conocer el número de la póliza para usar esta opción.

¿De qué manera decide el enfermero de triaje las opciones de tratamiento recomendadas después de hablar con el empleado?

Con la ayuda de un programa informático, el enfermero de triaje sigue lineamientos médicos basados en la evidencia y algoritmos específicos para recomendar el tratamiento adecuado. Las tres opciones de tratamiento son: instrucciones de autoasistencia brindadas por el enfermero, consulta virtual de telemedicina o la derivación a una clínica ocupacional.

¿Puede el empleador elegir a su propio médico si se deriva a un empleado para tratamiento?

Por supuesto. Si el empleador ya mantiene un vínculo con un médico ocupacional debe brindar esta información a nuestro equipo de TeleCompCare® al momento de la inscripción en TCC y se le informará a nuestro proveedor de servicios de triaje. Si se recomienda una derivación a un médico, se enviará o derivará al empleado (según la legislación estatal) al especialista de preferencia. En los estados en los que se brinda una lista de proveedores (o panel) al empleado, este debe acudir a su supervisor para obtener una copia del panel del empleador.

¿Qué sucede en el caso de que un empleado tenga la recomendación de recibir tratamiento a través de una consulta de virtual telemedicina?

Si el enfermero de triaje recomienda una consulta de telemedicina, se lo transferirá con un agente de asistencia personal que ayudará al empleado a descargar una aplicación para consultas virtuales de telemedicina, y a crear su propia cuenta. Dicha persona quedará a cargo de la llamada del empleado hasta que el proveedor esté disponible.

AFGroup.com | AF Group

All policies are underwritten by a licensed insurer subsidiary. For more information, visit afgroup.com. © AF Group.

¿Qué sucede si el empleado no quiere tener una consulta de telemedicina y prefiere ir a una clínica?

Si el enfermero de triaje recomienda una consulta de telemedicina y el empleado no se siente cómodo con esta alternativa, siempre tiene la posibilidad de rechazarla. En ese caso, el empleado deberá asistir a una clínica ocupacional o a una clínica de preferencia del empleador.

¿Cómo se implementa la reincorporación al trabajo a través de una consulta virtual de telemedicina?

Después de que finalizó la consulta de telemedicina, el empleado recibirá un correo electrónico con instrucciones para iniciar sesión en una aplicación desde la cual podrá obtener la certificación de reincorporación al trabajo para entregarle a su supervisor o representante de recursos humanos. También se enviará una copia de la certificación de reincorporación al trabajo a la lista de contactos designada por el empleador al momento de la inscripción inicial.

¿Qué porcentaje de los casos se atienden a través de telemedicina, autoasistencia y derivación a un médico?

En promedio, el 15% de las derivaciones terminan en la recomendación de realizar una consulta de telemedicina, el 43% en la autoasistencia y el otro 42% en derivaciones a un médico ocupacional.

¿Cómo se crea el primer informe de lesión después de que un empleado habla con el enfermero?

El informe de triaje se envía a nuestro equipo de admisión, el cual ingresa la información en nuestro sistema de reclamos y se crea un nuevo siniestro. El empleador ya no está obligado a informar el reclamo por su cuenta ante AF Group.

¿Quién recibe una copia de los informes del triaje de los enfermeros?

El empleador puede elegir qué miembros de su empresa deben recibir los informes de triaje para cada una de sus sedes. El informe puede llegar a varias personas en forma simultánea de cada sede. Sin embargo, para ello necesitamos contar con una lista de distribución proporcionada por el empleador.

¿Tiene costo utilizar el programa TeleCompCare® (TCC)?

Si el enfermero de triaje recomienda la autoasistencia, el uso del programa no tiene costo y solo se registra el reclamo. Si el enfermero recomienda otro tratamiento como la derivación a un médico o a telemedicina, existe un pequeño cargo que se adjunta al reclamo como gasto médico. El empleador no recibirá una factura aparte.

¿Cómo se paga una cita de telemedicina virtual?

La consulta al médico se factura a la compañía de compensación del trabajador y se paga como parte del reclamo, lo mismo para las consultas médicas en persona en una clínica.

¿Cómo se implementa este programa en una organización?

El equipo de TCC puede brindar material de marketing y apoyo para asistir en la inscripción de los empleados, pero la implementación es única en función de cada organización y su cultura. Por lo general, TeleCompCare® se implementa de manera similar a otros beneficios para empleados, como la inscripción abierta. Esto se puede hacer a través de la distribución del paquete de marketing para empleados, la publicación de videos en Intranet y la difusión en reuniones con los miembros del equipo.

¿Hay enfermeras plurilingües disponibles para hablar con el empleado?

Sí, el empleado puede pulsar la opción n.º 9 para ponerse en contacto con una enfermera que hable español. Los demás servicios de traducción están disponibles a través de nuestro socio proveedor.

¿Cómo es el proceso si el empleador solicita pruebas de detección de drogas después de un accidente?

Si después del accidente es obligatorio que el empleador deba realizar una prueba de drogas para el proceso de informe de la lesión, el supervisor le brindará al empleado las instrucciones de cómo realizarlo (de conformidad con la póliza del empleador). El enfermero de triaje no le dará instrucciones al empleado para realizar una prueba de detección de drogas.

Flujo de trabajo de TeleCompCare®

Lesiones en el lugar de trabajo

El empleado informa sobre la lesión a su supervisor.

Si no se solicita tratamiento, solo se necesita informar el reclamo.

- Puede realizar el reclamo en línea a través de nuestro portal de clientes, o
- Llame al número telefónico de TCC y seleccione la opción 2. El empleador necesitará el número de póliza para utilizar esta opción.

El supervisor le indica al empleado que debe hablar con un enfermero para obtener atención médica. El supervisor le brinda al empleado:

- Número de teléfono de TCC
- Número de cuenta de TCC
- El empleado llama al triaje y selecciona la opción 1
- Si corresponde, el supervisor le indicará al empleado que se dirija a un centro para realizar la prueba de detección de drogas.

Triaje de enfermeros de TeleCompCare

000-000-0000

Nombre del titular de la póliza y número de cuenta

EJEMPLO

Autoasistencia

El enfermero de triaje le dará instrucciones de autoasistencia al empleado

El empleado retorna sus tareas habituales en el trabajo

El enfermero de triaje hará un seguimiento del empleado 24 horas después para confirmar si los síntomas mejoraron

Visita personal con un médico

Se deriva al empleado a un agente para ayudarlo a encontrar un proveedor local

Se deriva al empleado con el médico ocupacional de preferencia. Se envían las notas del triaje de enfermería al médico

En estados en los que se ofrece un panel de proveedores, el empleado recibirá instrucciones para continuar el proceso con su supervisor

Se deriva al empleado con un agente para que le brinde más información para la creación del reclamo

Telemedicina

Se deriva al empleado con un agente para que lo asista para descargar una aplicación de telemedicina

Las notas del triaje se cargan para que el médico pueda revisarlas mientras el empleado ingresa en la cuenta de telemedicina

El empleado completa la consulta de telemedicina:

- Recibirá un resumen y una certificación de reincorporación al trabajo por correo electrónico
- Si se necesita un diagnóstico por imágenes, terapia física o un equipo médico durable, un agente se contactará con el empleado para coordinarlos

El informe del enfermero de triaje se envía por correo electrónico al contacto del empleador y a AF Group

AF Group ingresa en el sistema el formulario de primer aviso de lesión

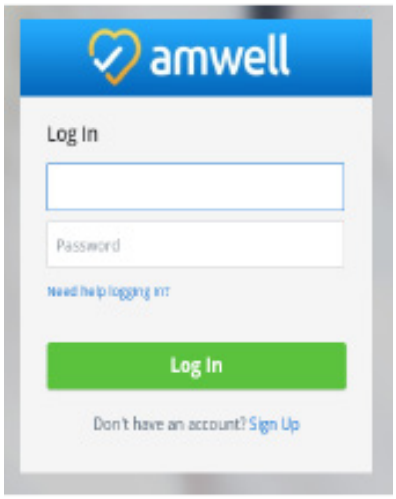
AFGroup.com | AF Group

All policies are underwritten by a licensed insurer subsidiary. For more information, visit afgroup.com. © AF Group.

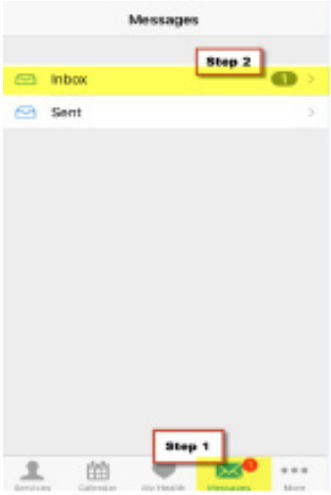
Certificación de reincorporación al trabajo de Telecompcare®

Instrucciones para acceder a la certificación de reincorporación al trabajo después de una consulta de telemedicina con un médico.

- AmWell le envía un correo electrónico después de la cita con el médico
- Haga clic en el enlace del correo electrónico para iniciar sesión



- El trabajador lesionado se conecta a la aplicación con el usuario y contraseña creados para la primera consulta



- Haga clic en el ícono del sobre "Messages" (Mensajes)
- Haga clic en "Inbox" (Bandeja de entrada)
- Encontrará la certificación de reincorporación al trabajo y un resumen del tratamiento en la bandeja de entrada

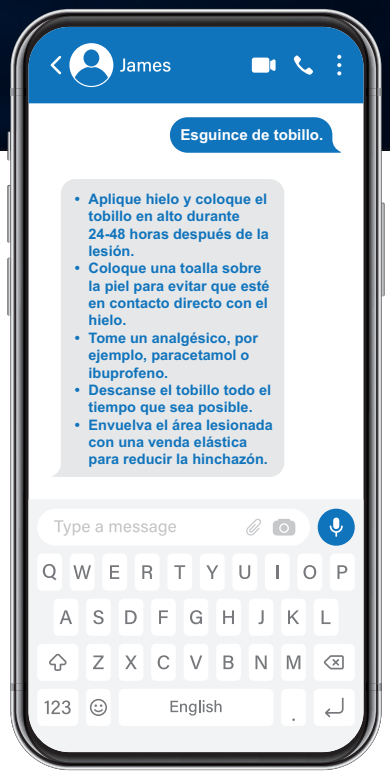
AFGroup.com | AF Group

All policies are underwritten by a licensed insurer subsidiary. For more information, visit afgroup.com. © AF Group.

Opción de texto de autoasistencia

La opción TeleCompCare® de AF Group les permite a los trabajadores lesionados informar acerca de una lesión producida en el lugar de trabajo y hablar con una enfermera registrada que evaluará la gravedad del caso y recomendará, según corresponda, una de las tres opciones de tratamiento: telemedicina, consulta médica en persona o autoasistencia.

En el caso de que durante la llamada de triaje de enfermería se recomiende la opción de autoasistencia, el trabajador lesionado tiene la opción de recibir las indicaciones correspondientes por mensaje de texto. Tras seleccionar esta opción, el trabajador recibirá un mensaje de texto con un enlace al documento de autoasistencia, que podrá consultar y compartir con su empleador. Esta opción adicional ayuda a evitar confusiones y asiste al trabajador durante su recuperación.



Ejemplo de indicaciones de autoasistencia para un esguince de tobillo.

AccidentFund Insurance Company of America — AccidentFund.com/TeleCompCare

UnitedHeartland — UnitedHeartland.com/TeleCompCare

CompWest — CompWestInsurance.com/TeleCompCare

ThirdCoast Underwriters — 3CU.com/TeleCompCare

All policies are underwritten by a licensed insurer subsidiary. For more information, visit afgroup.com. © AF Group.

AF Group