



TeleCompCare®
Programa de triaje de enfermería y telemedicina

Paquete para el empleador



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 **Inscripción en el programa TeleCompCare:** obtenga más información en este documento sobre los cuatro pasos rápidos para la inscripción de los empleados en el programa TCC.
- 6 **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.
- 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 **Resultados de TeleCompCare:** los resultados de nuestro programa hablan por sí mismos. Consulte la reducción de costos alcanzada en materia de reclamos y otros indicadores principales que el programa TCC permitió mejorar desde que se implementó.
- 10 **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.com/TeleCompCare



UnitedHeartland.com/TeleCompCare



CompWestInsurance.com/TeleCompCare



3CU.com/TeleCompCare



Con TeleCompCare[®], la asistencia 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



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®



12

por ciento de ahorro en gastos médicos promedio al recurrir a los proveedores identificados de Care Analytics®



0

opioides recetados por los proveedores del servicio de telemedicina

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, los trabajadores lesionados pueden ser remitidos a uno de los médicos ocupacionales certificados de TeleCompCare, con quienes pueden 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 un trabajador lesionado 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 de inmediato a través de una consulta médica virtual, sin la necesidad de programar o asistir a una consulta en persona.
- Los trabajadores lesionados no pierden tiempo en ir y venir a las citas médicas y tampoco sufren demoras en una sala de espera.
- Un mayor uso de los médicos de nuestra red de proveedores puede derivar en menores costos de reclamos en general.
- 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 conectar a los empleados con la adecuada atención de calidad, TeleCompCare® puede ayudar a evitar que las lesiones menores se compliquen.
- La información del triaje se envía en forma directa como reclamo de admisión, y se usa como primer aviso de siniestro (FNOL, por sus siglas en inglés).

Más información sobre TeleCompCare®

Comuníquese hoy mismo con el representante de compensación de trabajadores para obtener más información sobre las ventajas de TeleCompCare® y evaluar si esta es una buena oportunidad para su empresa. Para más información sobre nuestros productos y servicios de compensación para sus trabajadores, visite AccidentFund.com, CompWestInsurance.com, 3CU.com o UnitedHeartland.com.

1



Comparta el material informativo de TeleCompCare con los supervisores y con su equipo antes de una implementación detallada.



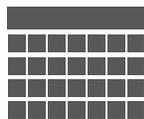
2



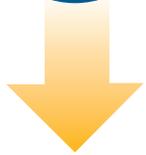
Exhiba el cartel de TeleCompCare en áreas comunes para los empleados, por ejemplo en la sala de descanso o en el comedor.



3



Envíe recordatorios mensuales al personal sobre la importancia y las ventajas que obtienen al utilizar el programa TeleCompCare.



4



Comparta informes mensuales de la tasa de participación de TeleCompCare con supervisores y gerentes, y destaque cuando aumente.



TeleCompCare®

Preguntas frecuentes del **empleador**

¿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.

¿Cómo se notifica a mi compañía de compensación de trabajadores de un nuevo siniestro?

El informe de triaje del enfermero se envía a nuestro equipo de admisión y la información del triaje se ingresa en nuestro sistema de reclamos y, de esta forma, se crea un siniestro nuevo. El empleador ya no está obligado a informar el reclamo por su cuenta ante la compañía de seguros.

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

El empleador puede designar quién será el encargado de su empresa para recibir los informes de triaje. El informe puede enviarse a varias personas; sin embargo, las mismas personas recibirán todos los informes sin importar dónde se encuentre el empleado.

¿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®.

¿Debe estar presente el supervisor del empleado durante la llamada al enfermero de triaje?

No, el empleado está dando información personal y su historia clínica. A su vez, el enfermero está recabando información sobre la lesión en particular del empleado.

¿Cómo puede el enfermero identificar correctamente al empleador?

Al llamar al enfermero de triaje, el empleado debe mencionar el número de cuenta exclusivo de TeleCompCare® del empleador. Su compañía de compensación de trabajadores le brinda este número de identificación, los nombres del empleador y lugares en los que prestan servicio los enfermeros de triaje a través del programa TeleCompCare®, para facilitar la identificación de la póliza.

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

El enfermero de triaje sigue lineamientos médicos basados en la evidencia y algoritmos específicos, y también con la ayuda de un programa informático, recomienda un tratamiento adecuado. Las tres opciones de tratamiento son: 1. Instrucciones de autoasistencia brindadas por el enfermero. 2. Consulta virtual de telemedicina. 3. Derivación a una clínica ocupacional.

AFGroup.com



¿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® 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.

¿Qué sucede en el caso de que un empleado tenga la recomendación de recibir tratamiento a través de una consulta virtual de telemedicina? ¿Qué hacer si el empleado no quiere seguir esta opción de tratamiento y preferiría ir a ver a un médico?

Si el enfermero de triaje recomienda una consulta de telemedicina, se le darán instrucciones para descargar una aplicación para consultas virtuales y telemedicina, y alguien lo guiará telefónicamente hasta que el médico pueda atenderlo. Los empleados siempre tienen la alternativa de rechazar una consulta de telemedicina. En ese caso, el empleado deberá acudir a un médico ocupacional.

¿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.

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

En promedio, el 10% de las derivaciones terminan en la recomendación de realizar una consulta de telemedicina, el 45% en la autoasistencia y el otro 45% en derivaciones a un médico ocupacional.

¿Cuál es el costo del triaje de enfermeros y cuál es la forma de pago?

Si el enfermero de triaje recomienda la autoasistencia, el uso del programa no tiene costo. Si el enfermero recomienda otro tratamiento como la derivación 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 cita 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?

Su compañía de compensación de trabajadores puede entregarle material de marketing y apoyo para ayudar en la implementación con los empleados. Sin embargo, la implementación es única en función de su 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 de folletos de marketing, la publicación de videos en Intranet y la difusión en reuniones con los miembros del equipo.

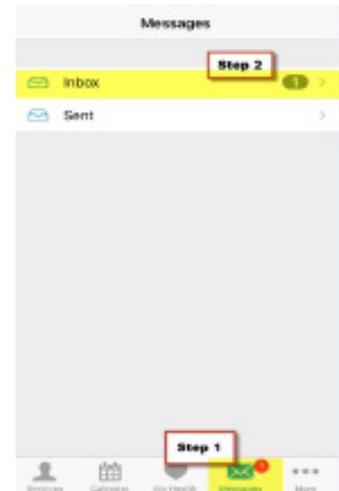
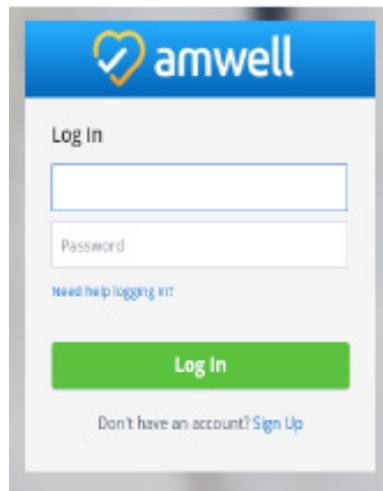
¿Cómo es el proceso si el empleador solicita pruebas de detección de drogas después de un accidente?

Luego de que el empleado finalizó la conversación con un enfermero de triaje, se lo puede enviar a que realice una prueba de detección de drogas en el centro que el empleador elija. Algunos empleadores optaron por contratar a empresas que acuden al lugar de trabajo, de manera que el empleado no necesita trasladarse.



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



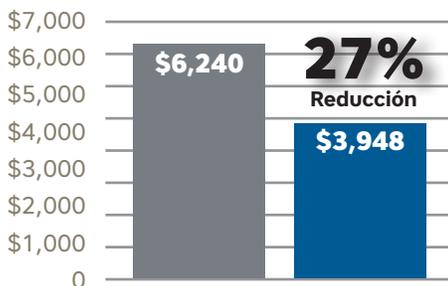
All policies are underwritten by a licensed insurer subsidiary. For more information, visit afgroup.com. © AF Group.



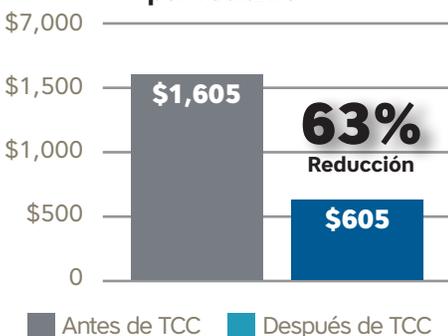


Las ventajas de TeleCompCare®

Costo médico por reclamo



Costo de indemnización por reclamo



* Cuenta grande a largo plazo de AF Group en la industria de venta al por mayor de automóviles. Los gráficos muestran un mínimo de 100 reclamos cerrados.

Resumen del programa

En 2017, AF Group presentó TeleCompCare (TCC), un nuevo programa de triaje de enfermería y telemedicina. TCC ofrece una solución innovadora para los trabajadores lesionados que necesitan obtener atención inmediata y adecuada cuando sufren una lesión en el lugar de trabajo. Sirve como primer aviso de siniestro, lo que libera al gerente de la necesidad de completar formularios sobre la lesión.

TeleCompCare es simple:

1. Los trabajadores lesionados llaman al número de TCC-800 (sin tener que retirarse del trabajo).
2. Un enfermero realiza una evaluación telefónica de la lesión y recomienda el nivel de atención adecuado.
3. Se inicia el aviso de primer siniestro, que abre el proceso de reclamo.

Resultados de los tratamientos

En 2019, el 53% de los lesionados recibieron atención sin acudir a un médico.

- Un 45% de autocuidado
- Un 8% de telemedicina
- Un 47% de derivación a un médico

Otros indicadores principales

- >50% de los trabajadores lesionados recibieron atención en el lugar de trabajo
- 40% de reducción en reclamos de indemnizaciones
- 86% de tasa de satisfacción de los trabajadores lesionados
- >90% de los reclamos se informaron entre 1 y 3 días
- 100% de retención de los titulares de la póliza que son beneficiarios del programa

Para más información sobre TeleCompCare, visite el sitio web de compensación de trabajadores o hable con uno de nuestros consultores de desarrollo de negocios.



AccidentFund.com/TeleCompCare



UnitedHeartland.com/TeleCompCare



CompWestInsurance.com/TeleCompCare



3CU.com/TeleCompCare

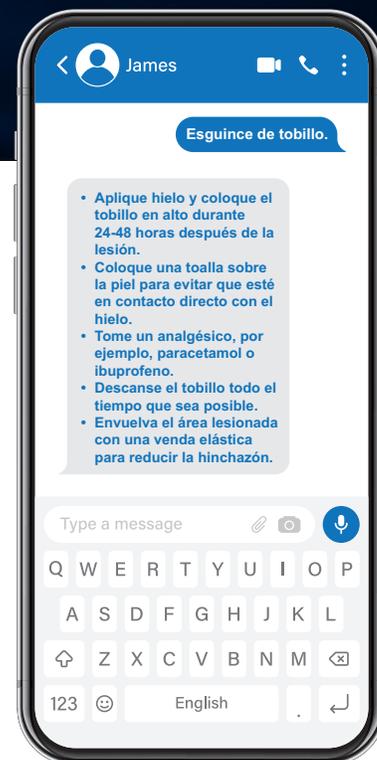


TeleCompCare®

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.com/TeleCompCare

UnitedHeartland.com/TeleCompCare

CompWestInsurance.com/TeleCompCare

3CU.com/TeleCompCare

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

