TeleCompCare®
Programa de triaje de enfermería y telemedicina

Paquete para el empleador

AF Group

TCC-Employer-Packet_ES - 06/2025

Índice

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

5 **TeleCompCare® vs. Industria:** este gráfico proporciona una visión general de las ofertas de TeleCompCare® en comparación con la mayoría de los otros programas de triaje.

6 **Preguntas frecuentes:** hemos compilado una lista de preguntas frecuentes que ahondan un poco más en detalles del programa para ayudar a los empleados a comprender mejor cómo utilizar TeleCompCare®, qué sucede durante una visita y cómo se comparte la información con el empleador y la compañía de seguros para garantizar que el reclamo se trate adecuadamente.

8 **Flujo de trabajo de TeleCompCare®**: en este sencillo cuadro, se describen los pasos para una visita de TeleCompCare®.

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 TeleCompCare® permitió mejorar desde que se implementó.

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 del trabajo a través de videoconferencia en vivo a través de su computadora, tableta o teléfono inteligente.

24/7/365

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

Todas las pólizas están suscritas por una filial de seguros autorizada. Para obtener más información, visite 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®

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, 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 a través de la 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, programar terapia física o hacer diagnósticos de forma rápida y eficiente.
- 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 o envíe un correo electrónico a TeleCompCare@afgroup.com.

TeleCompCare® vs Industria

TeleCompCare® ofrece a los trabajadores lesionados acceso rápido y disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a enfermeros de triaje capacitados para evaluar su condición, derivarlos a atención médica cuando sea necesario y darles la opción de comunicarse con un médico ocupacional por videoconferencia desde su computadora, tableta o teléfono inteligente.

La línea directa de enfermeros de triaje de TeleCompCare® garantiza que los trabajadores lesionados puedan tener acceso a atención médica en cualquier momento y lugar en que se produzca un incidente, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

	TeleCompCare® ofrece:	**La mayoría de los otros programas de triaje solo ofrecen:**
Triaje de enfermería 24/7/365	✓	✓
Uso de algoritmos de triaje	✓	✓
Se envía el informe de triaje al empleador	✓	✓
Programación fluida de consultas de telemedicina	✓	
Coordinación de atención (equipos médicos, radiografías, resonancias magnéticas, farmacia)	✓	
Transferencia automática de datos de triaje al sistema de gestión de reclamos para generar el primer aviso de siniestro (FNOL)	✓	
Sin costos de configuración del programa	✓	
Sin contratos ni requisitos de volumen mínimo de llamadas	✓	

AFGroup.com | AF Group

Todas las pólizas están suscritas por una filial de seguros autorizada. Para obtener más información, visite afgroup.com. © AF Group.

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 que se ponga en contacto 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?

Cuando el empleado llama al enfermero de triaje, debe proporcionar el nombre del empleador, tal como se indica en el póster, el flujo de trabajo o la tarjeta de bolsillo, junto con el número único de cuenta TCC y la dirección de su lugar de trabajo principal. Este número único de identificación lo ayudará al enfermero a encontrar el nombre correcto del empleador y su ubicación 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 recibir tratamiento médico?

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 seleccionar la opción n.º 2, se contactará en forma directa con nuestro departamento de admisión. El supervisor deberá conocer el número de póliza del empleador para usar esta opción.

¿De qué manera decide el enfermero de triaje las opciones de tratamiento 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 recomendaciones de tratamiento son instrucciones de autoasistencia, consulta virtual de telemedicina o 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 una clínica ocupacional, puede brindar esta información a nuestro equipo de TCC al momento de la inscripción o ingresar los datos de la clínica en nuestro portal de titulares de póliza, para que sean enviados a nuestro proveedor de servicios de enfermería 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 donde se requiere un panel de proveedores, el empleado deberá solicitar a su supervisor una copia del panel de su empleador. Si no hay un panel disponible, el enfermero recomendará tratamiento urgente en una clínica ocupacional.

¿Qué sucede si se recomienda que un empleado reciba tratamiento a través de una consulta virtual de telemedicina ?

Si el enfermero de triaje recomienda una consulta de telemedicina, se lo transferirá con un agente de asistencia

Todas las pólizas están suscritas por una filial de seguros autorizada. Para obtener más información, visite afgroup.com. © AF Group.

personal, quien le enviará un enlace a la plataforma de telemedicina para que cree su cuenta personal. Si es necesario, el agente quedará a cargo de la llamada del empleado hasta que el proveedor esté disponible.

¿Qué pasa si el empleado no quiere o no puede participar en una consulta de telemedicina y prefiere acudir a una clínica?

Si el enfermero de triaje recomienda una consulta de telemedicina y el empleado no se siente cómodo o no puede acceder a 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?

Una vez completada la consulta de telemedicina, el empleado recibirá un correo electrónico con instrucciones para iniciar sesión en la plataforma de telemedicina y descargar la certificación de reincorporación al trabajo y el resumen de la consulta. También se enviará una copia de la certificación de reincorporación al trabajo al contacto del empleador al momento de la inscripción.

¿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 una clínica en el sitio u hospital.

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

Los datos del triaje se cargan automáticamente en nuestro sistema de reclamos y se genera un nuevo siniestro para el empleado. 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 ubicaciones. Los informes pueden enviarse a varias personas en cada sitio. Sin embargo, necesitamos que el empleador nos proporcione una lista de distribución o que ingrese la información requerida en el portal de titulares de póliza.

¿Tiene costo utilizar el programa 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 y se paga dentro del expediente del siniestro, de la misma manera que una consulta presencial en una clínica.

¿Cómo se implementa este programa en una organización?

El equipo de TCC puede proporcionar material de marketing y ayuda para su implementación a los empleados. Sin embargo, cada empleador adapta el proceso a su cultura y organización. Por lo general, TCC se implementa de manera similar a otros beneficios para empleados, como la inscripción abierta para los beneficios de salud. Esto se puede llevar a cabo mediante la distribución y publicación del póster y el documento de flujo de trabajo de TCC, la difusión de videos en la intranet y la realización de reuniones informativas para el personal.

¿Hay enfermeras plurilingües disponibles para hablar con el empleado?

Sí, el empleado puede seleccionar la opción n.º 9 para ponerse en contacto con un enfermero 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

¿Necesita hablar con un enfermero de triaje?

Llame al triaje de enfermeros de TeleCompCare

866-000-0000 Para español, presione #9

El empleado debe informar

Nombre del empleador:

Número de cuenta de TCC:

Dirección del empleador:

Reportar un reclamo solamente (Sin intervención de enfermero)

Enfermero de triaje con empleado

Autoasistencia

- El enfermero de triaje le dará instrucciones de autoasistencia al empleado
- El empleado recibirá un mensaje de texto con las indicaciones médicas
- El empleado retorna sus tareas habituales en el trabajo
- El enfermero ofrecerá hacer un seguimiento del empleado en 24 horas para confirmar si los síntomas mejoraron

Derivación a un proveedor médico

- Después de hablar con el enfermero, se deriva al empleado a un agente que lo ayudará a ubicar al proveedor de su preferencia.
- En estados en los que se ofrece un panel de proveedores, el empleado recibirá instrucciones para continuar el proceso con su supervisor

Telemedicina

Para usar esta opción, el empleado debe tener una dirección de correo electrónico personal y un dispositivo con audio/video.

- Después de hablar con un enfermero, el empleado es derivado a un agente para que lo asista con la aplicación de telemedicina
- El médico revisa las notas de triaje mientras el empleado crea su cuenta para la consulta virtual.
- La entrega de equipos médicos, los estudios de diagnóstico por imágenes o las sesiones de terapia física se coordinarán con el empleado.
- Las recetas de medicamentos se enviarán directamente a la farmacia.
- La certificación de reincorporación al trabajo se enviará por correo electrónico el empleador.

Opciones:

- Reportar el reclamo a través del portal web de la marca
- Comuníquese con la línea de triaje de TCC, seleccione la opción #2 y proporcione el número de póliza del empleador

El primer aviso de siniestro es ingresado en el sistema por un miembro del equipo

*Si corresponde, el empleador indicará al empleado que se someta a una prueba de drogas posterior al siniestro

- Se envía el informe de triaje al empleador por correo electrónico
- Los datos del triaje se reciben electrónicamente en el sistema de siniestros para generar un nuevo reclamo

EJEMPLO

AFGroup.com AF Group

AF Group (Lansing, Mich.) y sus subsidiarias son proveedoras de primer nivel de soluciones de seguros innovadoras. Las pólizas de seguro pueden ser emitidas por cualquiera de las siguientes sociedades dentro de AF Group: Accident Fund Insurance Company of America, Accident Fund National Insurance Company, Accident Fund General Insurance Company, United Wisconsin Insurance Company, Third Coast Insurance Company o CompWest Insurance Company. United Heartland es el nombre comercial de United Wisconsin Insurance Company, miembro de AF Group.

¿Por qué utilizar TeleCompCare®?

¡Los **resultados** hablan por sí mismos!

En 2017, AF Group presentó TeleCompCare (TCC), un programa de triaje de enfermería/telemedicina que ofrece una solución innovadora para que los trabajadores lesionados obtengan una atención adecuada e inmediata cuando se produce una lesión en el lugar de trabajo.

El proceso es sencillo.

- El trabajador lesionado llama al número 800 de TCC (sin tener que abandonar el trabajo)
- Un enfermero hace una evaluación telefónica de la lesión y recomienda el nivel de atención adecuado
- Se crea el primer aviso de siniestro que inicia el proceso de reclamo

Estudio de caso (importante organización de servicios sociales del Medio Oeste)

Impacto de TCC en el cambio de reclamos

- Reducción del 9% en reclamos por ausencia laboral
- Reducción del 9% en reclamos médicos únicamente
- Aumento del 17% en reclamos solo por incidente (triaje de autoasistencia)

Impacto de TCC en litigios

- Reducción del 4% en la participación de abogados

Resultados de reclamos gestionados con TCC

- Reducción del 3% en acuerdos de conciliación

Impacto del triaje con TCC en el tiempo de reporte

- Los reclamos se reportan en 2 días desde la fecha del incidente con TCC frente a 22 días sin TCC

Impacto de TCC en el costo promedio de pérdidas incurridas

- 38% de reducción en el pago de indemnizaciones
- 20% de reducción en el pago de reclamos médicos

Los datos anteriores provienen de nuestra base de datos interna.

AccidentFund — AccidentFund.com
UnitedHeartland — UnitedHeartland.com
CompWest — CompWestInsurance.com
ThirdCoast Underwriters — 3CU.com
AmeriTrust — ameritrustgroup.com

AF Group

Todas las pólizas están suscritas por una filial de seguros autorizada. Para obtener más información, visite afgroup.com. © AF Group.

Las ventajas de TeleCompCare®

TeleCompCare®(TCC) de AF Group es un programa de triaje de enfermería/telemedicina. TCC ofrece una solución innovadora para que los trabajadores lesionados obtengan la atención que necesitan inmediatamente cuando ocurre una lesión en el lugar de trabajo. Sirve como el primer aviso de siniestro, lo que agiliza el proceso de completar los formularios de lesiones por parte del gerente. TeleCompCare es simple:

1. Los trabajadores lesionados llaman al número de TCC-866 (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 TeleCompCare ®

Pérdidas y gastos incurridos por causa de lesión: Promedio histórico vs. TCC (las 10 principales)*

Causa de lesión	Reclamos no gestionados a través de TCC	Reclamos gestionados a través de TCC	Diferencia
Lesión por caída, resbalón o tropiezo	$18,233	$13,135	-$5,097
Distensión o lesión por esfuerzo	$14,305	$10,425	-$3,880
Lesión por golpes o impactos	$8,977	$4,871	-$4,106
Golpearse contra algún objeto o pisarlo	$5,969	$5,412	-$557
Lesión por corte, punción, raspadura o contacto con ciertos objetos	$2,931	$1,496	-$1,435
Atrapado en, debajo o entre objetos	$12,683	$6,022	-$6,661
Quemadura o escaldadura por exposición o contacto con temperaturas extremas	$16,062	$1,716	-$14,346
Otras causas diversas	$10,508	$2,419	-$8,089
Accidente de vehículo motorizado	$27,972	$10,564	-$17,409
Rozadura o abrasión por fricción	$3,667	$2,779	-$888
Promedio	**$12,131**	**$5,884**	**-$6,247**

51% de reducción del costo de reclamos con TCC

El costo promedio por tipo de lesión es más bajo en todos los tipos de lesión.

Ahorro promedio de $6,247 por reclamo.

Tiempo de retraso en reclamos: Promedio histórico vs. TCC*

	Reclamos no gestionados a través de TCC			Reclamos gestionados a través de TCC		
Tipo de reclamo	Recuento	Suma	Promedio	Recuento	Suma	Promedio
Problema médico	285,131	3,531,653	12	6,525	24,516	4
Indemnidad	85,839	1,611,386	19	1,450	4,355	3
Total	**370,970**	**5,143,039**	**14**	**7,975**	**28,871**	**4**

71% Mejora en el tiempo de reporte de reclamos con TCC

La mejora en el tiempo de retraso promedio es de 10 días.

Duración del cierre de reclamos: Promedio histórico vs. TCC*

Diferencia en la duración promedio de las reclamos (en días)			
Tipo de reclamo	**Reclamos no gestionados a través de TCC**	**Reclamos gestionados a través de TCC**	**Diferencia**
Problema médico	101	86	-15
Indemnidad	397	286	-111
Total	**169**	**122**	**-47**

28% Reducción en la duración de cierre de reclamos con TCC

Los reclamos de indemnización se cierran 111 días antes en promedio.

*Las estadísticas anteriores corresponden a reclamos cerrados de tipo médico e indemnidad entre 2017 y 2022, excluyendo grupos de riesgo asignado, programas con aseguradora intermediaria («fronted») y reclamos por COVID-19

AccidentFund — AccidentFund.com
UnitedHeartland — UnitedHeartland.com
CompWest — CompWestInsurance.com
ThirdCoast Underwriters — 3CU.com
AmeriTrust — ameritrustgroup.com

AF Group

Todas las pólizas están suscritas por una filial de seguros autorizada. Para obtener más información, visite afgroup.com. © AF Group.