

# TeleCompCare®



## Preguntas frecuentes del **empleado**

### ¿En qué horarios funcionan los servicios de triaje de enfermeros y de telemedicina?

Los enfermeros de triaje y los proveedores de telemedicina 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**

AF Group (Lansing, Mich.) y sus subsidiarias son proveedoras de primer nivel de soluciones innovadoras de seguros. 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.



## ¿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.