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.