



TeleCompCare®
Programa de triaje de enfermería y telemedicina

Paquete para el empleador



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.com/TeleCompCare



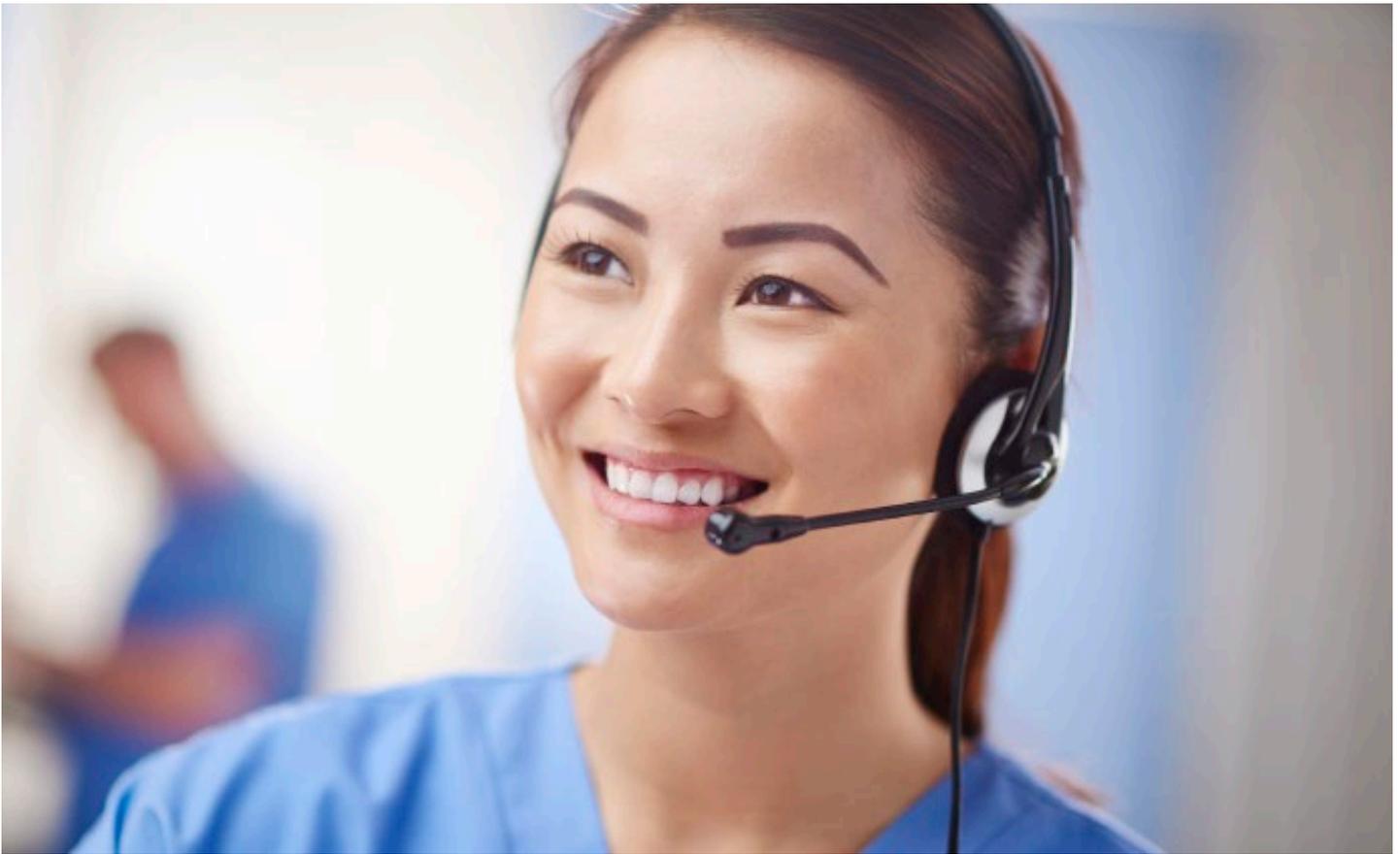
UnitedHeartland.com/TeleCompCare



CompWestInsurance.com/TeleCompCare



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 mediante una videoconferencia en vivo desde 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



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 apropiada.

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:
Triage de enfermería 24/7/365	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Uso de algoritmos de triaje	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Se envía el informe de triaje al empleador	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Programación fluida de consultas de telemedicina	<input checked="" type="checkbox"/>	
Coordinación de atención (equipos médicos, radiografías, resonancias magnéticas, farmacia)	<input checked="" type="checkbox"/>	
Transferencia automática de datos de triaje al sistema de gestión de reclamos para generar el primer aviso de siniestro (FNOL)	<input checked="" type="checkbox"/>	
Sin costos de configuración del programa	<input checked="" type="checkbox"/>	
Sin contratos ni requisitos de volumen mínimo de llamadas	<input checked="" type="checkbox"/>	

AFGroup.com





TeleCompCare®

Preguntas frecuentes del **empleador**

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

Los enfermeros de triaje y los médicos de telemedicina atienden 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.

¿A quiénes se les envía una copia del informe de 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 de 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 empleado?

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

 **AF Group**

¿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, deberá compartir esta información con nuestro equipo de TeleCompCare® para que se la transmitan 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 si se recomienda que un empleado reciba tratamiento a través de una consulta virtual de telemedicina? ¿Qué se debe hacer si el empleado no acepta esta opción de tratamiento y prefiere recurrir 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 de telemedicina 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 triaje de enfermeros 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 aplica 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.

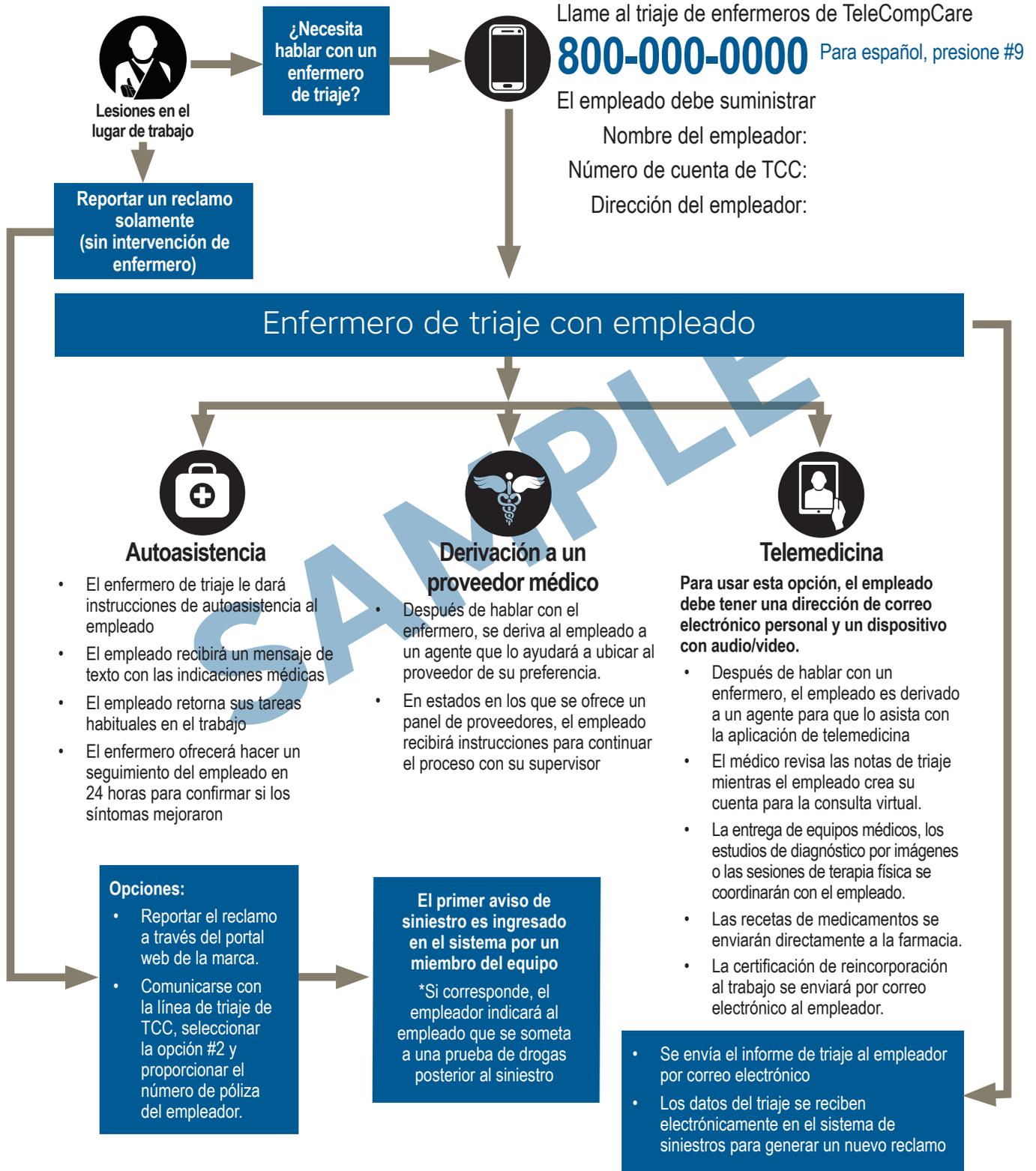
¿Cómo se implementa este programa en una organización?

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.

Flujo de trabajo de TeleCompCare®



AFGroup.com

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 (traje 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.



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*

Tipo de reclamo	Reclamos no gestionados a través de TCC			Reclamos gestionados a través de TCC		
	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



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