

Utiliser la télésanté pour recevoir des services de santé comportementale pendant l'état d'urgence de santé publique concernant le COVID-19

Les prestataires de soins de santé proposent désormais des services de télésanté. Il s'agit de rendez-vous par téléphone ou par vidéo pour réduire les interactions en personne lors de l'état d'urgence de santé publique lié au COVID-19. Ce document fournit des informations sur ce à quoi il faut s'attendre si vous recevez des services de télésanté pour la santé mentale, la consommation de substances ou les troubles du développement pendant le COVID-19.

Qu'est-ce que la télésanté ?

- La télésanté consiste à recevoir des services de soins de santé par téléphone ou par vidéo au lieu d'une visite en personne.
- Quels types de services de télésanté puis-je recevoir ? De nombreux services de soins de santé peuvent être fournis grâce à la télésanté. Vous pouvez recevoir des services de télésanté tels que l'évaluation de vos capacités et de vos besoins, le dépistage de maladies et la thérapie.
- Contactez vos prestataires de soins de santé pour en savoir plus sur les services qu'ils peuvent fournir grâce à la télésanté.

Comment ma vie privée est-elle protégée ?

- Les protections fédérales et étatiques de la vie privée (comme le Health Insurance Portability and Accountability Act, [Loi sur la Portabilité et la Responsabilité de l'Assurance Maladie, HIPAA]) n'ont cessé de protéger votre confidentialité et votre vie privée. Parlez à votre fournisseur d'accès pour savoir dans quelle mesure il gardera vos informations privées lorsque vous recevrez des services de télésanté.
- Les applications qui permettent les chats vidéo, notamment Apple FaceTime, le chat vidéo de Facebook Messenger, la vidéo de Google Hangouts, Zoom ou Skype peuvent être utilisées pour la télésanté pendant le COVID-19. Les applications accessibles au public telles que Tiktok, Facebook Live et Twitch **ne doivent pas** être utilisées pour la télésanté.
- Les services de télésanté ne peuvent être enregistrés sans votre consentement.

Puis-je donner mon consentement pour les services de télésanté par téléphone ?

- Oui, vous pouvez donner votre consentement par téléphone.

Si je bénéficie de Medicaid ou de Medicare, puis-je bénéficier de services de télésanté ?

- Oui, les bénéficiaires de Medicaid et Medicare peuvent bénéficier de services de télésanté.

Devrai-je payer pour les services de télésanté ?

- L'État de New York a élargi les services de télésanté et réduit le partage des coûts pour Medicaid, le réseau de l'État de New York et d'autres plans de santé couverts par la loi de l'État de New York pendant l'état d'urgence de santé publique lié au COVID-19. Medicare a également étendu temporairement la couverture des services de télésanté comme l'ont fait d'autres régimes non régis par la loi de l'État de New York. Veuillez vérifier auprès de votre régime d'assurance maladie pour plus d'informations sur cette couverture.
- Pour mieux comprendre vos droits en matière d'assurance, vous pouvez contacter la ligne d'assistance du Community Health Access to Addiction and Mental Healthcare Project (Projet d'Accès Communautaire aux Soins de Santé Mentale et de Toxicomanie) au 888 614 5400.

Puis-je recevoir des services de télésanté en cas de consommation de substances et de troubles liés à la consommation de substances ?

- Oui, les prestataires de traitement de la toxicomanie dans l'État de New York peuvent fournir des services par le biais de la télésanté, à l'exception du traitement à la méthadone.

Peut-on me prescrire des médicaments par le biais des services de télésanté ?

- Les prestataires peuvent prescrire certains types de médicaments, y compris des médicaments pour les troubles liés à l'utilisation d'opioïdes comme la buprénorphine, par téléphone ou par vidéo sans évaluation en personne.
- Cependant, certains types de médicaments, tels que la méthadone, peuvent nécessiter une visite en personne. Consultez votre prestataire de soins de santé pour déterminer si les médicaments dont vous avez besoin peuvent être prescrits à distance.
- Si vous souhaitez commencer à prendre de la buprénorphine pour la première fois, vous pouvez appeler la clinique virtuelle pour la buprénorphine du réseau New York Health and Hospitals au 212 562 2664 pour prendre un rendez-vous par télésanté.

Je n'ai pas de prestataire régulier mais j'ai besoin de parler à quelqu'un de ma santé mentale ou de ma consommation de substances. Puis-je utiliser la télésanté pour des visites initiales ?

- Oui, les prestataires peuvent accueillir de nouveaux patients grâce à la technologie de la télésanté.
- Parlez à votre assureur, consultez le site Web de votre couverture santé ou appelez le **311** pour connaître les prestataires de soins de santé dans votre secteur.
- Consultez le site nyc.gov/nycwell pour trouver un prestataire de soins en matière de santé mentale ou de toxicomanie. Vous pouvez également parler, envoyer des SMS ou discuter avec un conseiller 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, dans plus de 200 langues, pour des conseils et un soutien de courte durée et être orienté vers un service de soins approprié. Appelez le 888 692 9355 ou discutez en ligne à l'adresse nyc.gov/nycwell.

Je n'ai pas d'assurance. Puis-je utiliser les services de télésanté ?

- Si vous n'êtes pas assuré ou si vous avez récemment perdu une couverture maladie fournie par votre employeur, la ville de New York peut vous aider. Appelez le **311** et dites « Get covered NYC » pour entrer en contact avec quelqu'un qui peut vous aider à naviguer le processus d'inscription. Vous pouvez également envoyer un courriel à getcoverednyc@hra.nyc.gov pour plus d'informations.
- Pour obtenir de plus amples informations sur les possibilités d'assurance dans l'État de New York, vous pouvez également consulter le site nystateofhealth.ny.gov ou appeler le 855 355 5777.
- Si vous n'avez droit à aucun régime d'assurance maladie, si vous ne pouvez pas vous offrir une couverture d'assurance ou si vous n'avez pas d'argent pour payer les soins médicaux, vous pouvez obtenir des soins par l'intermédiaire du réseau NYC Health + Hospitals. Consultez le site nychealthandhospitals.org ou appelez le 844 692 4692 ou le **311** pour plus d'informations.

Et si je dois être vu en personne ?

- Si vous pensez avoir besoin d'être vu pour une visite en personne, appelez votre prestataire avant de vous rendre à son bureau. Si votre fournisseur détermine qu'une visite en personne est nécessaire, il peut vous fixer un rendez-vous de manière à assurer votre sécurité.
- Si vous avez une urgence, rendez-vous à un service d'urgence proche ou appelez le **911**.

Comment puis-je me préparer à un rendez-vous de télésanté ?

- Vérifiez auprès de votre prestataire pour en savoir plus sur les services qu'il propose grâce à la télésanté et pour fixer un rendez-vous.
- Vérifiez vos coordonnées d'assurance et de facturation auprès de votre prestataire ou de votre compagnie d'assurance.
- Vérifiez votre équipement. Assurez-vous que la plate-forme ou l'application que vous utiliserez fonctionne. Passez un appel vidéo test ou essayez l'application informatique quelque temps avant l'heure de votre rendez-vous. Si vous prévoyez d'utiliser des écouteurs, utilisez-les pendant votre appel test pour vous assurer que la personne à l'autre bout du fil ou de l'appel vidéo peut vous entendre clairement.
- Trouvez un espace où vous vous sentez à l'aise pour parler. Essayez de choisir un espace qui soit privé et où vous ne serez pas interrompu pendant votre rendez-vous. Si le respect de votre vie privée est difficile chez vous, envisagez de télécharger une application à bruit blanc sur un autre appareil et diffusez le bruit blanc près de la porte pendant votre rendez-vous. Faites un brainstorming avec votre prestataire pour réfléchir à d'autres moyens pour améliorer votre confort et votre confidentialité.
- Pensez aux questions que vous avez à poser à votre prestataire ou aux informations que vous aimeriez partager sur vos symptômes ou votre état. Vous pouvez les écrire à l'avance.
- Le jour du rendez-vous :
 - Assurez-vous que votre appareil soit chargé et que les applications nécessaires fonctionnent.
 - Appelez ou connectez-vous à votre rendez-vous quelques minutes à l'avance.

- Si vous avez besoin d'aide pour le téléphone ou l'accès à Internet :
 - Les foyers qui comptent des élèves de la maternelle à la 12e année et des étudiants de l'enseignement supérieur, ainsi que ceux qui sont considérés comme ayant de faibles revenus, peuvent bénéficier d'un accès gratuit à l'Internet et au Wi-Fi. Appelez votre fournisseur d'accès Internet pour savoir si vous pouvez bénéficier d'un service Internet/Wi-Fi gratuit ou à prix réduit.
 - De nombreux fournisseurs de téléphonie mobile et d'internet proposent des forfaits de données illimitées sans frais supplémentaires. Appelez votre fournisseur de services pour plus d'informations.
 - Si vous vous abonnez à SafeLink Wireless, vous pouvez recevoir jusqu'à 350 minutes et 3 Go de données. Appelez le 800 723 3546 pour obtenir une aide à l'inscription et aux changements de forfait.
 - Vous pouvez bénéficier de Lifeline, un programme fédéral qui aide à réduire le coût de votre facture mensuelle de téléphone ou d'internet. Vous pouvez y souscrire si vous participez à un programme d'allocations gouvernementales ou si vos revenus sont inférieurs ou égaux à 135 % des directives fédérales sur la pauvreté. Pour en savoir plus sur Lifeline et pour savoir si vous remplissez les conditions requises, visitez lifelinesupport.org ou appelez le 800 234 9473.

Les recommandations du NYC Health Department (Département de la Santé de NYC) peuvent changer à mesure que la situation évolue.

8.6.20