Χρήση των συστημάτων τηλεϋγείας για τη λήψη υπηρεσιών συμπεριφορικής υγείας κατά τη διάρκεια της κατάστασης έκτακτης ανάγκης για τη δημόσια υγεία λόγω της νόσου COVID-19

Οι πάροχοι υγειονομικής περίθαλψης προσφέρουν πλέον υπηρεσίες τηλεϋγείας. Πρόκειται για ραντεβού μέσω τηλεφώνου ή βίντεο, ώστε να μειωθούν οι διά ζώσης επαφές κατά τη διάρκεια της κατάστασης έκτακτης ανάγκης για τη δημόσια υγεία λόγω της νόσου COVID-19. Αυτό το έγγραφο παρέχει πληροφορίες για το τι πρέπει να περιμένετε σε περίπτωση που λάβετε υπηρεσίες τηλεϋγείας για ζητήματα ψυχικής υγείας, χρήσης ουσιών ή για αναπτυξιακές διαταραχές κατά τη διάρκεια της νόσου COVID-19.

Τι είναι οι υπηρεσίες τηλεϋγείας;

- Η υπηρεσίες τηλεϋγείας είναι υπηρεσίες ιατρικής φροντίδας οι οποίες παρέχονται μέσω τηλεφώνου ή μέσω βίντεο αντί διά ζώσης επισκέψεων.

Τι είδους υπηρεσίες τηλεϋγείας μπορώ να λάβω;

- Πολλές υπηρεσίες ιατρικής φροντίδας μπορούν να παρασχεθούν μέσω τηλεϋγείας. Μπορείτε να λάβετε υπηρεσίες τηλεϋγείας όπως η αξιολόγηση των δυνατών σας σημείων και των αναγκών σας, η εξέταση για ασθένεια και η θεραπεία.
- Επικοινωνήστε με τους παρόχους υγειονομικής σας περίθαλψης για να μάθετε περισσότερα σχετικά με τις υπηρεσίες που μπορούν να σας προσφέρουν μέσω συστημάτων τηλεϋγείας.

Πώς προστατεύεται η ιδιωτικότητά μου;

- Οι Ομοσπονδιακοί και Πολιτειακοί νόμοι προστασίας της ιδιωτικότητας (όπως ο Νόμος φορητότητας και ευθύνης της υγειονομικής ασφάλισης [Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA]) εξακολουθούν να ισχύουν για την προστασία του απορρήτου και της ιδιωτικότητάς σας. Επικοινωνήστε με τον πάροχό σας για να μάθετε πώς θα διασφαλίσει την ιδιωτικότητα των στοιχείων σας αν λάβετε υπηρεσίες τηλεϋγείας.
- Οι εφαρμογές που υποστηρίζουν την πραγματοποίηση βιντεοκλήσεων, όπως το Apple FaceTime, οι βιντεοκλήσεις στο Facebook Messenger, το βίντεο στο Google Hangouts, το Zoom ή το Skype, μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την παροχή υπηρεσιών τηλεϋγείας κατά τη διάρκεια της νόσου COVID-19. Οι εφαρμογές που είναι δημοσίως ορατές, όπως το Tiktok, το Facebook Live και το Twitch, **δεν πρέπει** να χρησιμοποιούνται για την παροχή υπηρεσιών τηλεϋγείας.
- Οι υπηρεσίες τηλεϋγείας δεν πρέπει να καταγράφονται χωρίς τη συγκατάθεσή σας.

Μπορώ να δώσω τη συγκατάθεσή μου για τις υπηρεσίες τηλεϋγείας τηλεφωνικά;

- Ναι, μπορείτε να δώσετε τη συγκατάθεσή σας τηλεφωνικά.

Αν συμμετέχω σε πρόγραμμα Medicaid ή Medicare, μπορώ να λάβω υπηρεσίες τηλεϋγείας;

- Ναι, όσοι συμμετέχουν σε προγράμματα Medicaid και Medicare μπορούν να λάβουν υπηρεσίες τηλεϋγείας.

Οι υπηρεσίες τηλεϋγείας παρέχονται επί πληρωμή;

- Η Πολιτεία της Νέας Υόρκης έχει επεκτείνει τις υπηρεσίες τηλεϋγείας και έχει μειώσει τη συμμετοχή των ασφαλισμένων για τους συμμετέχοντες σε προγράμματα Medicaid, προγράμματα στο Marketplace και άλλα προγράμματα υγείας που καλύπτονται από τη νομοθεσία της Πολιτείας της Νέας Υόρκης κατά τη διάρκεια της κατάστασης έκτακτης ανάγκης για τη δημόσια υγεία λόγω της νόσου COVID-19. Η Medicare έχει επίσης επεκτείνει προσωρινά την κάλυψη των υπηρεσιών τηλεϋγείας, όπως και άλλα προγράμματα που δεν διέπονται από τη νομοθεσία της Πολιτείας της Νέας Υόρκης. Συμβουλευτείτε το πρόγραμμα υγείας σας για να δείτε πληροφορίες σχετικά με την κάλυψη.
- Για να κατανοήσετε καλύτερα τα δικαιώματά σας στο πλαίσιο της ασφάλισής σας, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τη γραμμή βοήθειας του προγράμματος Community Health Access to Addiction and Mental Healthcare Project στο 888-614-5400.

Μπορώ να λάβω υπηρεσίες τηλεϋγείας για χρήση ουσιών και διαταραχές που σχετίζονται με τη χρήση ουσιών;

- Ναι, οι πάροχοι θεραπείας για χρήση ουσιών στην Πολιτεία της Νέας Υόρκης μπορούν να παρέχουν υπηρεσίες μέσω συστημάτων τηλεϋγείας, με εξαίρεση τη θεραπεία με μεθαδόνη.

Μπορούν να μου συνταγογραφηθούν φάρμακα μέσω των υπηρεσιών τηλεϋγείας;

- Οι πάροχοι μπορούν να συνταγογραφήσουν ορισμένα είδη φαρμάκων, συμπεριλαμβανομένων φαρμάκων για διαταραχές χρήσης οπιοειδών, όπως η βουπρενορφίνη, μέσω τηλεφώνου ή μέσω βίντεο, χωρίς να απαιτείται διά ζώσης αξιολόγηση.
- Ωστόσο, για ορισμένα είδη φαρμάκων, όπως η μεθαδόνη, μπορεί να απαιτείται επίσκεψη διά ζώσης. Επικοινωνήστε με τον πάροχο υγειονομικής σας περίθαλψης για να κρίνει το κατά πόσον τα φάρμακα που χρειάζεστε μπορούν να συνταγογραφηθούν χωρίς επίσκεψη διά ζώσης.
- Αν ενδιαφέρεστε να ξεκινήσετε θεραπεία με βουπρενορφίνη για πρώτη φορά, μπορείτε να καλέσετε την Εικονική Κλινική Βουπρενορφίνης της NYC Health + Hospitals στο 212-562-2664 για να προγραμματίσετε ένα ραντεβού τηλεϋγείας.

Δεν έχω κάποιον τακτικό πάροχο υγειονομικής περίθαλψης, αλλά πρέπει να επικοινωνήσω με κάποιον για την ψυχική μου υγεία ή για τη χρήση ουσιών που κάνω. Μπορώ να χρησιμοποιήσω τις υπηρεσίες τηλεϋγείας για τις πρώτες επισκέψεις;

- Ναι, οι πάροχοι μπορούν να δουν νέους ασθενείς μέσω της τεχνολογίας τηλεϋγείας.
- Μιλήστε με τον ασφαλιστικό σας πάροχο ή μεταβείτε στον ιστότοπο του προγράμματος υγείας σας ή καλέστε το **311** για να βρείτε παρόχους υγειονομικής περίθαλψης στην περιοχή σας.

- Επισκεφτείτε τη σελίδα nyc.gov/nycwell για να βρείτε έναν πάροχο υπηρεσιών ψυχικής υγείας ή χρήσης ουσιών. Μπορείτε επίσης να συνομιλήσετε τηλεφωνικά, γραπτά ή για να συνομιλήσετε μέσω ίντερνετ με έναν σύμβουλο 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα, σε περισσότερες από 200 γλώσσες, για να σας δώσει σύντομες συμβουλές, για να σας στηρίξει και να σας παραπέμψει για φροντίδα. Καλέστε το 888-692-9355 ή συνομιλήστε μέσω ίντερνετ στη σελίδα nyc.gov/nycwell.

Δεν έχω ασφάλιση. Μπορώ να χρησιμοποιήσω τις υπηρεσίες τηλεϋγείας;

- Αν δεν έχετε ασφάλιση ή χάσατε πρόσφατα την ασφαλιστική κάλυψη που σας παρείχε ο εργοδότης σας, η Πόλη της Νέας Υόρκης μπορεί να σας βοηθήσει. Καλέστε το **311** και πείτε «Get covered NYC» (Κάλυψη από την Πόλη της Νέας Υόρκης) για να συνδεθείτε με κάποιον που θα σας βοηθήσει με τη διαδικασία εγγραφής. Μπορείτε επίσης να στείλετε email στη διεύθυνση getcoverednyc@hra.nyc.gov για περισσότερες πληροφορίες.
- Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις επιλογές ασφάλισης στην Πολιτεία της Νέας Υόρκης, μπορείτε επίσης να επισκεφτείτε τη σελίδα nystateofhealth.ny.gov ή να καλέσετε το 855-355-5777.
- Αν δεν πληροίτε τα κριτήρια για κανένα πρόγραμμα ασφάλισης υγείας, δεν μπορείτε να καλύψετε οικονομικά την ασφαλιστική κάλυψη ή δεν έχετε χρήματα για την πληρωμή υπηρεσιών ιατρικής φροντίδας, μπορείτε να λάβετε υπηρεσίες φροντίδας μέσω της NYC Health + Hospitals. Επισκεφτείτε τη διεύθυνση nychealthandhospitals.org ή καλέστε το 844-692-4692 ή το **311** για περισσότερες πληροφορίες.

Τι γίνεται αν πρέπει η επίσκεψή μου να γίνει διά ζώσης;

- Αν πιστεύετε ότι πρέπει να κλείσετε ραντεβού για να σας δει κάποιος διά ζώσης, καλέστε τον πάροχό σας προτού μεταβείτε στον χώρο του. Αν ο πάροχός σας κρίνει ότι χρειάζεται επίσκεψη διά ζώσης, μπορεί να προγραμματίσει την επίσκεψή σας με τρόπο που θα εγγυάται την ασφάλειά σας.
- Αν βρίσκεστε σε κατάσταση εκτάκτου ανάγκης, μεταβείτε σε ένα κοντινό τμήμα επειγόντων περιστατικών ή καλέστε το **911**.

Τι προετοιμασία χρειάζεται για ένα ραντεβού τηλεϋγείας;

- Συμβουλευτείτε τον πάροχό σας για να μάθετε περισσότερα σχετικά με τις υπηρεσίες τηλεϋγείας που προσφέρει, αλλά και για να κλείσετε ένα ραντεβού.
- Επιβεβαιώστε τα στοιχεία ασφάλισης και τιμολόγησής σας μέσω του παρόχου σας ή της ασφαλιστικής σας εταιρείας.
- Ελέγξτε τον ηλεκτρονικό εξοπλισμό σας. Βεβαιωθείτε ότι η πλατφόρμα ή η εφαρμογή που θα χρησιμοποιήσετε λειτουργεί. Πραγματοποιήστε μια δοκιμαστική βιντεοκλήση ή δοκιμάστε την εφαρμογή στον υπολογιστή αρκετά νωρίτερα πριν από την ώρα του ραντεβού σας. Αν σκοπεύετε να χρησιμοποιήσετε ακουστικά, χρησιμοποιήστε τα στη δοκιμαστική κλήση για να βεβαιωθείτε ότι το άτομο που βρίσκεται στην άλλη άκρη της τηλεφωνικής γραμμής ή στη βιντεοκλήση σάς ακούει καθαρά.
- Βρείτε έναν χώρο όπου νιώθετε άνετα να μιλήσετε. Δοκιμάστε έναν ιδιωτικό χώρο στον οποίο δεν θα σας διακόψουν κατά τη διάρκεια του ραντεβού σας. Αν στο σπίτι σας η

ιδιωτικότητα είναι περιορισμένη, δοκιμάστε να πραγματοποιήστε λήψη μιας εφαρμογής λευκού θορύβου σε μια άλλη συσκευή και αναπαραγάγετε τον λευκό θόρυβο κοντά στην πόρτα του χώρου κατά τη διάρκεια του ραντεβού σας. Σε συνεργασία με τον πάροχό σας, σκεφτείτε τρόπους με τους οποίους θα αυξήσετε την άνεση και την ιδιωτικότητά σας.

- Σκεφτείτε τυχόν ερωτήσεις που μπορεί να θέλετε να κάνετε στον πάροχό σας ή πληροφορίες που θα θέλατε να μοιραστείτε για τα συμπτώματα ή την πάθησή σας. Μπορείτε να σημειώσετε όλα τα παραπάνω από πριν.
- Την ημέρα του ραντεβού:
    - Βεβαιωθείτε ότι η συσκευή σας είναι φορτισμένη και ότι οι απαραίτητες εφαρμογές λειτουργούν.
    - Καλέστε ή συνδεθείτε στο ραντεβού σας λίγα λεπτά νωρίτερα.
- Αν χρειάζεστε βοήθεια με την τηλεφωνική πρόσβαση ή την πρόσβαση μέσω διαδικτύου:
    - Τα νοικοκυριά με μαθητές επιπέδων K-12 και φοιτητές σε κολέγια, αλλά και εκείνοι που πληρούν τα κριτήρια χαμηλού εισοδήματος μπορούν να λάβουν δωρεάν Wi-Fi/υπηρεσίες διαδικτύου. Καλέστε τον πάροχο υπηρεσιών διαδικτύου σας για να δείτε αν πληροίτε τα κριτήρια για δωρεάν ή μειωμένου κόστους υπηρεσίες διαδικτύου/Wi-Fi.
    - Πολλές εταιρείες κινητής και υπηρεσιών διαδικτύου προσφέρουν προγράμματα απεριόριστων δεδομένων χωρίς επιπλέον χρέωση. Για περισσότερες πληροφορίες, καλέστε τον πάροχο υπηρεσιών σας.
    - Αν εγγραφείτε στην υπηρεσία SafeLink Wireless, ενδέχεται να μπορείτε να λάβετε έως και 350 λεπτά και όγκο δεδομένων 3 GB. Καλέστε το 800-723-3546 για εγγραφή και για υποστήριξη αλλαγών προγράμματος.
    - Ενδέχεται να πληροίτε τα κριτήρια εγγραφής στο Lifeline, το οποίο είναι ένα ομοσπονδιακό πρόγραμμα που συμβάλλει στη μείωση του κόστους του μηνιαίου λογαριασμού τηλεφωνίας ή υπηρεσιών διαδικτύου σας. Πληροίτε τα κριτήρια αν συμμετέχετε σε κρατικό πρόγραμμα παροχών ή αν τα εισοδήματά σας είναι ίσα ή μικρότερα με το 135% των ομοσπονδιακών οδηγιών φτώχειας. Για να μάθετε περισσότερα για το Lifeline και για να δείτε αν πληροίτε τα κριτήρια, επισκεφτείτε τη διεύθυνση lifelinesupport.org ή καλέστε το 800-234-9473.

Το Τμήμα Υγείας της Πόλης της NY ενδέχεται να αλλάξει τις συστάσεις καθώς εξελίσσεται η κατάσταση. 8.6.20