Utilizzo della telemedicina per ricevere servizi sanitari comportamentali durante l'emergenza sanitaria pubblica di COVID-19

I fornitori di servizi sanitari ora offrono servizi di telemedicina. Si tratta di appuntamenti tramite telefono o videochiamata per ridurre le interazioni interpersonali durante l'emergenza sanitaria pubblica di malattia da coronavirus 2019 (COVID-19). Il presente documento fornisce informazioni su cosa aspettarsi se si ricevono servizi di telemedicina per la salute mentale, l'uso di sostanze o le disabilità dello sviluppo durante l'emergenza di COVID-19.

Cos'è la telemedicina?

- La telemedicina è costituita da servizi di assistenza sanitaria ricevuti tramite telefono o videochiamata anziché durante una visita di persona.

Quali tipi di servizi di telemedicina posso ricevere?

- Molti servizi di assistenza sanitaria possono essere forniti utilizzando la telemedicina. Puoi ricevere servizi di telemedicina come la valutazione delle opportunità disponibili e dei fabbisogni, accertamenti per patologie e l'offerta di terapia. Contatta i tuoi operatori sanitari per saperne di più sui servizi che possono offrire utilizzando la telemedicina.

Come viene protetta la mia privacy?

- Per proteggere la riservatezza e la privacy continuano ad essere applicate le misure federali e statali di protezione della privacy (come la Legge sulla Portabilità e responsabilità delle assicurazioni sanitarie [Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA]). Parla con il tuo operatore sanitario per sapere come garantirà la riservatezza delle tue informazioni quando ricevi servizi di telemedicina.
- Per usufruire della telemedicina durante l'emergenza di COVID-19, è possibile utilizzare le applicazioni che consentono di effettuare videochat, tra cui Apple FaceTime, le videochat di Facebook Messenger e le videochiamate tramite Google Hangouts, Zoom o Skype. Le applicazioni visualizzate pubblicamente come Tiktok, Facebook Live e Twitch **non devono** essere utilizzate per la telemedicina.
- I servizi di telemedicina non possono essere registrati senza il tuo consenso.

Posso prestare il consenso per i servizi di telemedicina al telefono?

- Sì, puoi prestare il consenso per telefono.

Se sono titolare di Medicaid o Medicare, posso ricevere servizi di telemedicina?

- Sì, i destinatari di Medicaid e Medicare possono ricevere servizi di telemedicina.

Dovrò pagare per i servizi di telemedicina?

- Lo Stato di New York ha ampliato i servizi di telemedicina e ridotto la condivisione dei costi per Medicaid, per il mercato dello Stato di New York e per altri piani sanitari coperti dalla Legge dello Stato di New York durante l'emergenza sanitaria pubblica di COVID-19. Medicare ha inoltre esteso temporaneamente la copertura dei servizi di telemedicina, così come altri piani non regolati dalla legge dello Stato di New York. Verifica con il fornitore del tuo piano sanitario per avere informazioni sulla copertura.
- Per comprendere meglio i tuoi diritti assicurativi, puoi contattare la linea di assistenza del "Community Health Access to Addiction and Mental Healthcare Project" per l'accesso della comunità ai servizi sanitari per l'abuso di sostanze e la salute mentale al numero 888-614-5400.

Posso ricevere servizi di telemedicina per l'uso di sostanze e i disturbi correlati all'uso di sostanze?

- Sì, gli operatori sanitari per i trattamenti per l'uso di sostanze nello Stato di New York possono fornire servizi tramite la telemedicina, ad eccezione del trattamento con metadone.

Posso ricevere farmaci con i servizi di telemedicina?

- Gli operatori sanitari possono prescrivere alcuni tipi di farmaci, compresi i farmaci per il disturbo da uso di oppioidi, come la buprenorfina, tramite telefono o videochiamata senza una valutazione di persona.
- Tuttavia, alcuni tipi di farmaci, come il metadone, possono richiedere una visita di persona. Parla con il tuo medico per determinare se i farmaci di cui hai bisogno possono essere prescritti in remoto.
- Se sei interessato ad avviare il trattamento con buprenorfina per la prima volta, puoi chiamare la clinica della buprenorfina virtuale (Virtual Buprenorphine Clinic) di New York Health and Hospitals al numero 212-562-2664 per fissare un appuntamento per la telemedicina.

Non ho un operatore sanitario regolare ma devo parlare con qualcuno della mia salute mentale o dell'uso di sostanze. Posso utilizzare la telemedicina per le visite iniziali?

- Sì, gli operatori sanitari possono vedere nuovi pazienti utilizzando la tecnologia di telemedicina.
- Parla con il tuo fornitore di assicurazione, visita il sito Web del tuo piano sanitario o chiama il **311** per trovare gli operatori sanitari nella tua zona.
- Visita il sito nyc.gov/nycwell per trovare un operatore sanitario specializzato in salute mentale o uso di sostanze. Puoi anche parlare, inviare messaggi di testo o chattare con un consulente 24 ore su 24, 7 giorni su 7, in oltre 200 lingue per una breve consulenza e supporto e per ricevere un rinvio alle cure. Chiama il numero 844-692-9355 o chatta all'indirizzo nyc.gov/nycwell.

Non ho un'assicurazione. Posso utilizzare i servizi di telemedicina?

- Se non sei assicurato o hai perso recentemente un'assicurazione sanitaria fornita dal datore di lavoro, la Città di New York può aiutarti. Chiama il **311** e pronuncia a frase "Get

covered NYC" ("Ottieni la copertura della Città di New York") per entrare in contatto con qualcuno che possa aiutarti con la procedura di iscrizione. Puoi anche inviare un'e-mail all'indirizzo getcoverednyc@hra.nyc.gov per maggiori informazioni.
- Per ulteriori informazioni sulle opzioni assicurative nello Stato di New York, puoi inoltre visitare il sito nystateofhealth.ny.gov o chiamare il numero 855-355-5777.
- Se non hai diritto ad alcun piano di assicurazione sanitaria, non puoi permetterti una copertura assicurativa o non hai disponibilità economiche per pagare le cure mediche, puoi ottenere assistenza attraverso NYC Health + Hospitals. Visita il sito nychealthandhospitals.org o chiama il numero 844-692-4692 o il **311** per maggiori informazioni.

E se avessi bisogno di essere visitato di persona?

- Se ritieni di dover essere ricevuto per una visita di persona, chiama il tuo operatore sanitario prima di recarti nel suo ambulatorio. Se il tuo operatore sanitario stabilisce che è necessaria una visita di persona, può fissarti un appuntamento in modo da garantirti una maggiore protezione.
- Se hai un'emergenza, recati in un pronto soccorso nelle tue vicinanze o chiama il **911**.

Come mi preparo per un appuntamento di telemedicina?

- Consulta il tuo operatore sanitario per ulteriori informazioni sui servizi offerti tramite la telemedicina e per fissare un appuntamento.
- Verifica le tue informazioni assicurative e fiscali con il tuo operatore sanitario o la tua compagnia assicurativa.
- Controlla la tua tecnologia. Assicurati che la piattaforma o l'applicazione che utilizzerai funzioni correttamente. Effettua una videochiamata di prova o prova l'applicazione per computer prima dell'orario dell'appuntamento. Se prevedi di utilizzare le cuffie, utilizzale durante la chiamata di prova per assicurarti che la persona all'altro capo del telefono o della videochiamata possa sentirti chiaramente.
- Trova uno spazio in cui ti senti a tuo agio a parlare. Prova a scegliere uno spazio privato e in cui non verrai interrotto durante l'appuntamento. Se in casa non riesci ad avere la giusta privacy, è consigliabile scaricare un'applicazione per produrre rumore bianco su un altro dispositivo e riprodurlo vicino alla porta durante l'appuntamento. Parla con il tuo operatore sanitario per pensare ad altri modi per aumentare il tuo comfort e la tua privacy.
- Pensa alle domande che desideri rivolgere al tuo operatore sanitario o alle informazioni che vorresti condividere sui tuoi sintomi o sulle tue condizioni. È consigliabile scriverle in anticipo.
- Il giorno dell'appuntamento:
    - Assicurati che il tuo dispositivo sia carico e che le applicazioni necessarie funzionino.
    - Chiama o accedi all'appuntamento con qualche minuto di anticipo.
- Se hai bisogno di aiuto con il telefono o l'accesso a Internet:
    - Le famiglie con studenti della scuola dell'obbligo, delle scuole superiori e universitari e coloro che rientrano nella fascia a basso reddito possono ricevere

la connessione Wi-Fi/Internet gratuitamente. Chiama il tuo gestore di servizi Internet per verificare se sei idoneo per un servizio Internet/Wi-Fi gratuito o a costo ridotto.

- Molte società di telefonia mobile e Internet offrono piani di dati illimitati senza costi aggiuntivi. Contatta il tuo gestore di servizi di telefonia per ulteriori informazioni.
- Se ti abboni a SafeLink Wireless, potresti avere diritto a ricevere fino a 350 minuti e 3 GB di dati. Chiama il numero 800-723-3546 per sottoscrivere l'abbonamento e ricevere assistenza per le modifiche del piano.
- Puoi avere i requisiti per il servizio Lifeline, un programma federale che ti aiuta a ridurre il costo della bolletta mensile del telefono o di Internet. Puoi avere i requisiti se partecipi a un programma di benefici pubblici o se il tuo reddito è pari o inferiore al 135% delle linee guida federali sulla povertà. Per saperne di più su Lifeline e per vedere se possiedi i requisiti necessari, visita il sito lifelinesupport.org o chiama il numero 800-234-9473.

Il Dipartimento della salute della Città di New York può modificare le raccomandazioni in base all'evolversi della situazione. 8.6.20