Uso de Telessaúde para obter serviços de saúde comportamental durante a emergência de saúde pública da COVID-19

Agora, os profissionais de saúde estão oferecendo serviços de telessaúde, que são consultas por telefone ou vídeo, a fim de reduzir as interações presenciais durante a emergência de saúde pública da COVID-19. Este documento oferece informações sobre o que esperar se você receber serviços de telessaúde relacionados a saúde mental, uso de substâncias ou dificuldades de desenvolvimento durante a COVID-19.

O que é telessaúde?

- Telessaúde é uma modalidade de atendimento médico por telefone ou vídeo, em vez de ser presencial.

Quais tipos de serviços de telessaúde eu posso receber?

- É possível fornecer diversos serviços de atendimento à saúde por telessaúde, como avaliação de pontos fortes e necessidades, triagens por doenças e sessões de terapia. Entre em contato com seus profissionais da saúde para saber mais sobre os serviços disponíveis via telessaúde.

Como a minha privacidade será protegida?

- As proteções de privacidade federais e estaduais (como a Health Insurance Portability and Accountability Act [HIPAA]) ainda estão em vigor para proteger sua confidencialidade e privacidade. Converse com o profissional sobre como ele manterá suas informações privadas durante a prestação de serviços de telessaúde.
- É possível usar aplicativos de bate-papo com vídeo para receber serviços de telessaúde durante a COVID-19, incluindo Apple FaceTime, Facebook Messenger, Google Hangouts, Zoom ou Skype. Aplicativos com visualização pública, como Tiktok, Facebook Live e Twitch **não devem** ser usados para telessaúde.
- Os serviços de telessaúde não podem ser gravados sem o seu consentimento.

Posso dar consentimento para serviços de telessaúde por telefone?

- Sim, é possível consentir pelo telefone.

Se eu tiver Medicaid ou Medicare, poderei receber serviços de telessaúde?

- Sim, beneficiários de Medicaid e Medicare podem receber serviços de telessaúde.

Terei que pagar pelos serviços de telessaúde?

- O Estado de Nova York expandiu os serviços de telessaúde e reduziu a coparticipação para Medicaid, para o mercado do Estado de Nova York e outros planos de saúde cobertos pela Lei do Estado de Nova York durante a emergência de saúde pública da COVID-19. Medicare também expandiu temporariamente a cobertura de serviços de

telessaúde, assim como outros planos não regidos pela Lei do Estado de Nova York. Confira com seu plano de saúde para saber mais sobre a cobertura.

- Para entender melhor seus direitos no plano, entre em contato com a linha de atendimento da Community Health Access to Addiction and Mental Healthcare Project (Projeto de acesso comunitário à saúde para atendimento relacionado à saúde mental e dependência química) no número 888-614-5400.

Posso receber serviços de telessaúde para uso ou abuso de substâncias?

- Sim, os provedores de tratamento para uso de substâncias do Estado de Nova York podem fornecer serviços via telessaúde, exceto para tratamento de metadona.

Posso receber uma receita de medicamento por meio dos serviços de telessaúde?

- Os profissionais podem prescrever alguns tipos de remédios, incluindo para transtorno por uso de opioide, como buprenorfina, por telefone ou vídeo sem uma avaliação presencial.
- No entanto, alguns tipos de remédios, como metadona, podem exigir uma consulta presencial. Converse com seu profissional da saúde para determinar se os remédios que você precisa podem ser prescritos remotamente.
- Se você tiver interesse em começar a usar buprenorfina, ligue para a Virtual Buprenorphine Clinic (Clínica Virtual de Buprenorfina) do New York Health and Hospitals no número 212-562-2664 e agende uma consulta via telessaúde.

Não tenho um profissional com o qual me consulto regularmente, mas preciso conversar com alguém sobre minha saúde mental ou uso de substâncias. Posso usar telessaúde para consultas iniciais?

- Sim, os profissionais podem atender novos pacientes usando a tecnologia de telessaúde.
- Converse com seu plano de saúde, acesse o site do plano ou ligue para **311** para conhecer os profissionais da saúde em sua área.
- Acesse nyc.gov/nycwell para encontrar um profissional de saúde mental ou uso de substâncias. Também é possível conversar, enviar mensagem de texto ou bater-papo com um conselheiro 24 horas por dia, 7 dias por semana em mais de 200 idiomas, para receber orientações rápidas e suporte, além de indicações de atendimento. Ligue para 888-692-9355 ou converse no endereço nyc.gov/nycwell.

Eu não tenho um plano de saúde. Posso usar os serviços de telessaúde?

- Se você não tiver um plano ou tiver perdido recentemente o plano de saúde fornecido pela empresa, a Cidade de Nova York poderá ajudar. Ligue para **311** e diga “Get covered NYC” (Tenha cobertura em NYC) para falar com alguém que possa ajudar você durante o processo de registro. Também é possível enviar um e-mail para getcoverednyc@hra.nyc.gov para saber mais.
- Para saber mais sobre as opções de plano no Estado de Nova York, também é possível acessar nystateofhealth.ny.gov ou ligar para 855-355-5777.
- Se você não se qualificar para um plano de saúde, não puder arcar com a cobertura do plano ou não tiver dinheiro para pagar por um atendimento médico, consiga o

atendimento por intermédio do NYC Health + Hospitals. Visite nychealthandhospitals.org ou ligue para 844-692-4692 ou **311** e saiba mais.

E se eu precisar de um atendimento presencial?

- Se você achar que precisa de uma consulta presencial, ligue para o profissional antes de ir até o consultório. Se o profissional decidir que há necessidade de uma consulta presencial, ele/ela poderá fazer o agendamento de uma maneira que mantenha a sua segurança.
- Se sua situação for emergencial, visite um local de atendimento emergencial ou ligue para **911**.

Como posso me preparar para uma consulta via telessaúde?

- Converse com seu profissional para saber quais serviços ele fornece via telessaúde e para agendar uma consulta.
- Verifique junto ao profissional ou operador do plano de saúde as informações sobre o plano e sobre cobrança.
- Verifique a sua tecnologia. Verifique se a plataforma ou aplicativo que você vai usar está funcionando. Faça uma chamada de vídeo de teste ou teste o aplicativo para computador um pouco antes do horário da consulta. Se você pretende usar fones de ouvido, use-os durante o teste para ter certeza de que a outra pessoa que está participando da chamada telefônica ou de vídeo possa ouvir você claramente.
- Encontre um lugar onde você possa conversar tranquilamente. Tente escolher um espaço privado, onde você não será interrompido(a) durante a consulta. Se for difícil ter privacidade em sua casa, cogite baixar um aplicativo de ruído branco em outro dispositivo e deixe-o tocando perto da porta durante a consulta. Converse com o profissional sobre outras maneiras de aumentar seu conforto e privacidade.
- Pense nas perguntas que você quer fazer para o profissional ou nas informações que você quer compartilhar sobre seus sintomas ou condição. Convém anotá-las antecipadamente.
- No dia da consulta:
    - Verifique se o dispositivo está carregado e se os aplicativos necessários estão funcionando.
    - Ligue ou faça login em sua consulta com alguns minutos de antecedência.
- Se você precisar de ajuda com o acesso via telefone ou internet:
    - Residências com estudantes K-12 e colegiais, e quem se qualifica como baixa renda, podem receber Wi-Fi/internet gratuita. Ligue para seu provedor de serviços de internet para verificar se você se qualifica para o serviço de internet/Wi-Fi gratuito ou por um custo reduzido.
    - Muitas operadoras de celular e internet estão oferecendo planos de dados ilimitados sem custo adicional. Ligue para o seu provedor de serviço para saber mais.
    - Se você se inscrever no SafeLink Wireless, poderá se qualificar para receber até 350 minutos e 3 GB de dados. Ligue para 800-723-3546 para obter suporte na inscrição e em mudanças de plano.

- Você pode se qualificar para o Lifeline, um programa federal que ajuda a reduzir o custo da sua fatura mensal de telefone ou internet. Você será elegível se participar de um programa de benefícios do governo ou se a sua renda for de 135%, ou menos, com relação às diretrizes federais sobre pobreza. Para saber mais sobre o Lifeline e verificar se você se qualifica, acesse lifelinesupport.org ou ligue para 800-234-9473.

O Departamento de Saúde da Cidade de Nova York pode mudar as recomendações dependendo da evolução da situação. 8.6.20