

Uso de la telemedicina para recibir servicios de salud conductual durante la emergencia de salud pública por la COVID-19

Actualmente, los proveedores de atención de salud están ofreciendo servicios de telemedicina. Se trata de citas por teléfono o video para reducir las interacciones en persona durante la emergencia de salud pública por la COVID-19. En este documento, se proporciona información sobre qué esperar si recibe servicios de telemedicina para la salud mental, el consumo de sustancias o las discapacidades de desarrollo durante la COVID-19.

¿Qué es la telemedicina?

- La telemedicina tiene lugar cuando usted recibe servicios de atención de salud por teléfono o video en lugar de tener una visita presencial.

¿Qué tipos de servicios de telemedicina puedo recibir?

- Muchos servicios para el cuidado de la salud se pueden proporcionar usando la telemedicina. Usted puede recibir servicios de telemedicina tales como una evaluación de sus fortalezas y necesidades, examinación para detectar enfermedades y terapia.
- Contacte a sus proveedores de atención de salud para conocer más sobre qué servicios pueden proporcionar mediante la telemedicina.

¿Cómo se protege mi privacidad?

- Las protecciones de privacidad federales y estatales (como la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud [HIPAA, por sus siglas en inglés]) se aplicarán para proteger su confidencialidad y privacidad. Converse con su proveedor sobre cómo mantendrá la privacidad de su información cuando reciba servicios de telemedicina.
- Las aplicaciones que permiten realizar videoconferencias, incluyendo Apple FaceTime, Facebook Messenger, Google Hangouts, Zoom y Skype, pueden usarse para la telemedicina durante la COVID-19. Las aplicaciones cuyo contenido está disponible para el público, como Tiktok, Facebook Live y Twitch, **no** deben usarse para la telemedicina.
- Los servicios de telemedicina no pueden grabarse sin su consentimiento.

¿Puedo dar el consentimiento para los servicios de telemedicina por teléfono?

- Sí, usted puede dar su consentimiento por teléfono.

Si tengo Medicaid o Medicare, ¿puedo recibir servicios de telemedicina?

- Sí, los beneficiarios de Medicaid y Medicare pueden recibir servicios de telemedicina.

¿Tendré que pagar para recibir servicios de telemedicina?

- El Estado de Nueva York ha ampliado los servicios de telemedicina y ha reducido la distribución de los costos para Medicaid, el mercado de seguros del Estado de Nueva York y otros planes de salud cubiertos por las leyes del Estado de Nueva York durante la

emergencia de salud pública por la COVID-19. Medicare también ha ampliado temporalmente la cobertura de los servicios de telemedicina, al igual que otros planes que no se rigen por las leyes del Estado de Nueva York. Consulte su plan de salud para obtener información sobre la cobertura.

- Para comprender mejor sus derechos relativos al seguro de salud, puede contactar a la línea de ayuda del Proyecto Comunitario de Acceso a la Salud para Adicciones y Salud Mental (CHAMP, por sus siglas en inglés) al 888-614-5400.

¿Puedo recibir servicios de telemedicina para el consumo de sustancias y el trastorno por consumo de sustancias?

- Sí, los proveedores de tratamiento para el consumo de sustancias en el estado de Nueva York pueden proporcionar servicios mediante la telemedicina, excepto para el tratamiento con metadona.

¿Me pueden prescribir un medicamento mediante los servicios de telemedicina?

- Los proveedores pueden prescribir algunos tipos de medicamentos, incluyendo fármacos para el trastorno por consumo de opioides, como la buprenorfina, por teléfono o video sin realizar una evaluación presencial.
- Sin embargo, algunos tipos de medicamentos, como la metadona, pueden requerir una visita presencial. Consulte con su proveedor de atención de salud para determinar si los medicamentos que usted necesita se pueden prescribir de forma remota.
- Si usted está interesado en comenzar a tomar buprenorfina por primera vez, puede llamar a la clínica virtual de buprenorfina de Health + Hospitals de NYC al 212-562-2664 para programar una cita de telemedicina.

No tengo un proveedor habitual pero necesito hablar con alguien sobre mi salud mental o consumo de sustancias. ¿Puedo usar la telemedicina para las visitas iniciales?

- Sí, los proveedores pueden ver a pacientes nuevos usando la tecnología de la telemedicina.
- Converse con su proveedor de seguro, visite el sitio web de su plan de salud o llame al **311** para conocer los proveedores de atención de salud en su área.
- Visite nyc.gov/nycwell para encontrar un proveedor de servicios de salud mental o consumo de sustancias. También pueden conversar, enviar un mensaje de texto o chatear con un consejero durante las 24 horas de los 7 días de la semana en más de 200 idiomas para recibir un breve asesoramiento, apoyo y derivaciones a proveedores de atención. Llame al 888-692-9355, envíe un mensaje de texto con la palabra "WELL" al 65173 o chatee en nyc.gov/nycwell.

No tengo un seguro médico. ¿Puedo usar los servicios de telemedicina?

- Si no tiene un seguro o recientemente perdió el seguro médico que le proporcionaba su empleador, la Ciudad de Nueva York puede ayudarlo. Llame al **311** y diga "Get covered NYC" (Seguro NYC) para conectarse con una persona que puede ayudarlo en el proceso de inscripción. También puede enviar un correo electrónico a getcoverednyc@hra.nyc.gov para obtener más información.

- Para obtener más información sobre las opciones de seguro en el estado de Nueva York, también puede visitar nystateofhealth.ny.gov o llamar al 855-355-5777.
- Si no es elegible para ningún plan de seguro de salud, no puede pagar la cobertura de un seguro o no tiene dinero para pagar la atención médica, puede recibir atención a través de Health + Hospitals de NYC. Visite nychealthandhospitals.org o llame al 844-692-4692 o al **311** para obtener más información.

¿Qué sucede si necesito tener una cita presencial?

- Si cree que necesita una visita presencial, llame a su proveedor antes de ir a su consultorio. Si su proveedor determina que se necesita una visita presencial, él puede programarla de manera tal que usted se mantenga seguro.
- Si usted tiene una emergencia, acuda a la sala de emergencias más cercana o llame al **911**.

¿Cómo me preparo para una cita de telemedicina?

- Converse con su proveedor para conocer más sobre qué servicios proporciona mediante la telemedicina y para programar una cita.
- Verifique su seguro e información de facturación con su proveedor o empresa aseguradora.
- Compruebe el funcionamiento de su tecnología. Asegúrese de que la plataforma o aplicación que usará esté funcionando. Haga una videollamada de prueba o pruebe la aplicación informática en algún momento previo al horario de la cita. Si planea usar auriculares, pruébelos durante su llamada de prueba para asegurarse de que la persona al otro lado del teléfono o la videollamada pueda escucharlo con claridad.
- Busque un espacio donde se sienta cómodo hablando. Intente seleccionar un espacio que sea privado y donde no pueda ser interrumpido durante su cita. Si es difícil lograr privacidad en su casa, considere la posibilidad de descargar una aplicación de ruido blanco en otro dispositivo y reproducir el ruido blanco cerca de la puerta durante su cita. Converse con su proveedor sobre otras formas de aumentar su comodidad y privacidad.
- Piense en las preguntas que quiera hacerle a su proveedor o la información que le gustaría compartir sobre sus síntomas o condición. Puede escribirlas por adelantado.
- El día de la cita:
 - Asegúrese de que su dispositivo esté cargado y que las aplicaciones necesarias estén funcionando.
 - Llame o inicie sesión en su cita unos minutos antes del horario previsto.
- Si necesita ayuda con el acceso a internet o a un teléfono:
 - Las familias en las que haya estudiantes que estén en cualquier grado comprendido entre la guardería (*Kindergarten*) y 12.º grado o que estén en la universidad, y aquellas que sean consideradas familias de bajos ingresos pueden recibir wifi/internet de forma gratuita. Llame a su proveedor del servicio de internet para saber si califica para recibir el servicio de internet/wifi de forma gratuita o a un costo reducido.

- Muchas empresas de internet y telefonía celular están ofreciendo planes de datos ilimitados sin ningún costo adicional. Llame a su proveedor del servicio para obtener más información.
- Si se suscribe a SafeLink Wireless, puede ser elegible para recibir hasta 350 minutos y 3 GB de datos. Llame al 800-723-3546 para recibir asistencia para la inscripción y la realización de cambios en el plan.
- También puede ser elegible para participar en Lifeline, un programa federal que ayuda a disminuir el costo de su factura mensual de internet o telefonía. Puede calificar si participa en un programa de beneficios gubernamental o si sus ingresos son iguales o menores al 135 % del índice federal de pobreza. Para conocer más sobre Lifeline y saber si califica para participar, visite lifelinesupport.org o llame al 800-234-9473.

El Departamento de Salud de NYC puede cambiar las recomendaciones según evolucione la situación. 8.6.20