

# Preguntas de los cuidadores sobre cómo usar el servicio de telesalud durante la COVID-19

En Estados Unidos hay más de 40 millones de cuidadores familiares, y muchos de ellos cuidan de seres queridos que pueden tener un alto riesgo de contraer el coronavirus (COVID-19). Las autoridades de salud pública están instando a las personas en el país a usar servicios de telesalud cuando sea apropiado durante la pandemia del coronavirus. Es particularmente importante que los cuidadores familiares sepan cómo acceder a los proveedores de cuidado de la salud cuando ellos o sus seres queridos se sientan enfermos o tengan preguntas. AARP ofrece orientación para ayudar a los cuidadores a entender la telesalud a fin de que tanto ellos como sus seres queridos puedan mantenerse sanos. A continuación, diez preguntas frecuentes sobre el servicio de telesalud durante la pandemia del coronavirus:

## 1. ¿Qué es la telesalud?

- La telesalud reemplaza las visitas en persona al consultorio médico. Conecta a los pacientes y a sus cuidadores con proveedores de atención médica mediante llamadas telefónicas, videollamadas o correos electrónicos, sin necesidad de salir del hogar.
- A través del teléfono, la telesalud puede facilitar llamadas entre dos y tres personas para que, como cuidador, participes en la visita virtual, lo que te brinda más flexibilidad.
- Con las videollamadas, los proveedores pueden ver, oír y conversar con tu ser querido para diagnosticar problemas de salud y proveer un plan eficaz de tratamiento. Los proveedores pueden guiarte virtualmente por una evaluación física de síntomas, si fuese necesario y apropiado.
- Lo mismo se aplica al monitoreo digital de personas con enfermedades crónicas. El monitoreo digital recolecta y transmite datos del paciente (como los signos vitales o la concentración de azúcar) a un equipo clínico. Después, los proveedores hacen seguimiento con el paciente y tal vez también con su cuidador familiar, para dar sus recomendaciones.
- Estos servicios se pueden prestar en una variedad de entornos, como el hogar de la persona, los hogares de ancianos, los centros de vida asistida y los departamentos para pacientes ambulatorios de los hospitales.

## 2. Por qué las visitas de telesalud pueden ser una buena alternativa a las visitas en persona en este momento.

- Durante el brote de coronavirus, cuando usas la telesalud ayudas a proteger a tu ser querido y a los familiares que viven en el mismo hogar de la exposición al virus y a evitar la posible propagación de la enfermedad.
- También reduces la presión sobre el sistema de cuidado de salud ya abrumado y haces posible que los médicos en cuarentena puedan continuar atendiendo pacientes, lo que ayuda a evitar las visitas innecesarias al hospital y deja libre al personal de atención médica para que trabaje en hospitales con necesidades.
- Durante estos tiempos, la telesalud puede ser una salvación. Desde un punto de vista práctico, puede aliviar la carga del viaje hasta el consultorio médico y ayudarte a no estar tanto tiempo fuera del trabajo para llevar a tu ser querido a sus citas. Tal vez lo más importante sea que la telesalud te empodera como cuidador para hacer preguntas y continuar desempeñando un papel proactivo en el cuidado de tu ser querido.

## 3. ¿La telesalud es solo para quienes tienen COVID-19 o síntomas de COVID-19?

- No, los servicios de telesalud están disponibles para abordar una variedad de problemas y preocupaciones de salud de tu ser querido.
- Si tú o tu ser querido están enfermos con COVID-19 o crees que podrían estarlo, los CDC recomiendan que llames primero a tu médico. Los proveedores no pueden diagnosticar una infección de coronavirus a través de una visita de telesalud, pero pueden ofrecer consejos de autocuidado y cuarentena y educarte acerca de las señales de alerta por las cuales debes llevar a tu ser querido al hospital.



### RECURSOS

Información de AARP sobre el coronavirus:  
[www.aarp.org/elcoronavirus](http://www.aarp.org/elcoronavirus)

Centro de recursos para cuidadores, de AARP:  
[www.aarp.org/cuidar](http://www.aarp.org/cuidar)

#### **4. ¿Para qué tipo de preocupaciones de salud puede usar la telesalud la persona a mi cargo?**

- Durante esta emergencia de salud pública, tú y tu ser querido pueden acceder a servicios de telesalud para una variedad de problemas, desde enfermedades y lesiones leves hasta síntomas de un trastorno crónico, o por preocupaciones generales de salud y cuidado de rutina, como las citas de seguimiento. La telesalud también se puede usar para servicios de salud mental (trastornos como depresión o ansiedad). Es más recomendable para la atención no urgente.

#### **5. ¿Qué proveedores pueden estar usando la telesalud?**

- Puede ser que los proveedores de atención primaria y de urgencia, los especialistas y los proveedores de salud mental estén usando la telesalud en un esfuerzo por evitar que las personas, ya sean sanas o enfermas, visiten el consultorio médico.
- Específicamente los médicos, enfermeros profesionales, asistentes médicos, psicólogos clínicos, parteras certificadas, trabajadores sociales clínicos con licencia, dietistas registrados y profesionales de la nutrición pueden ofrecer servicios de telesalud a sus pacientes.

#### **6. ¿Cómo puedo empezar a usar la telesalud con mi ser querido?**

- Consulta con el seguro médico de tu ser querido sobre los beneficios y comunícate con tu proveedor para averiguar si ofrecen servicios de telesalud y qué plataforma específica usan. Durante esta emergencia de salud pública, FaceTime, Skype y otras plataformas podrían ser una opción.
- Si tu ser querido no tiene un proveedor, hay algunos proveedores disponibles en internet para solicitar visitas virtuales. Ten en cuenta que algunos de estos proveedores en línea están experimentando tiempos de espera más largos debido a la alta demanda.
- Toma tiempo antes de la visita virtual para hablar con tu ser querido sobre cuánto participarás en la conversación, y cumple con el acuerdo durante la sesión de telesalud.

#### **7. ¿Los proveedores pueden recetar medicamentos a través de la telesalud?**

- Sí, los proveedores pueden enviar nuevas recetas directamente a tu farmacia local en base a la visita de telesalud de tu ser querido; también pueden enviar pedidos de reabastecimiento.

#### **8. ¿Medicare y los seguros privados cubren los servicios de telesalud?**

- Sí. De hecho, Medicare y las aseguradoras privadas expandieron la variedad de servicios que puedes recibir a través de la telesalud durante la emergencia de salud pública del coronavirus. Asegúrate de consultar con los proveedores de tu ser querido para entender qué está cubierto.
- Por ahora, Medicare les pagará a los proveedores de salud para que ofrezcan servicios de telesalud a los beneficiarios de Medicare, incluidos el asesoramiento de salud mental, las visitas comunes al consultorio y las evaluaciones preventivas de salud. Medicare también les pagará a los proveedores de salud cuando consulten a un especialista con relación a un paciente específico con una enfermedad específica.
- En el caso de un seguro privado, verifica con la aseguradora de tu ser querido; muchos proveedores de seguro expandieron su cobertura de servicios de telesalud durante la pandemia del coronavirus y eliminaron los costos compartidos (como copagos, deducibles y coseguros).

#### **9. ¿Cuánto cuesta la telesalud?**

- Varias compañías de seguro de salud en todo el país han tomado medidas para remover o reducir las barreras de costo de la atención mediante servicios de telesalud. Muchos estados tienen leyes de paridad que requieren que las aseguradoras privadas cubran la telesalud de la misma manera que los servicios en persona.
- Si tu ser querido tiene Medicare, a partir del 6 de marzo del 2020 la cobertura de Medicare incluye las visitas médicas, de hospital y en el lugar de residencia (como el hogar del paciente, los hogares de ancianos y los centros de vida asistida) a través de la telesalud para todos los beneficiarios. En general, los beneficiarios pagarán los mismos costos de bolsillo por la telesalud que por una visita en persona.
- Si tu ser querido no está cubierto por Medicare, quizás tengas que presupuestar visitas médicas virtuales; los precios varían: algunos cuestan de \$50 a \$80 por visita y puede haber una tarifa anual de membresía.

#### **10. ¿Cuán segura es la telesalud?**

- La ley HIPAA (Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud) determina la manera en que los profesionales del cuidado de la salud aseguran la confidencialidad de la información de los pacientes. La telesalud está diseñada para ser privada, segura y conforme a la ley HIPAA para permitir que consultes a un proveedor de manera segura y confidencial, igual que si lo hicieras en persona.
- A fin de permitir que más personas se beneficien de los servicios de telesalud, durante esta emergencia de salud pública se han eliminado las penalidades por violaciones a la ley HIPAA contra proveedores de cuidado de la salud que usan tecnologías cotidianas de comunicación, como FaceTime o Skype, para atender de buena fe a sus pacientes.