Boston Scientific
Advancing science for life™

AYUDANDO A REANUDAR LAS RELACIONES CON SUS PACIENTES

En su comunidad hay personas con padecimientos médicos que pueden no estar tratando adecuadamente porque están nerviosos inclusive temerosos de contagiarse con COVID-19.

En una encuesta reciente se dio a conocer que casi el 76% de la personas se sienten nerviosas o muy nerviosas de visitar un hospital o centros de cirugía y el 66% están nerviosas o muy nerviosas con respecto a visitar a su profesional de atención médica.

A pesar del aumento del estado de alarma asociado con COVID-19, casi todas las personas (94%) informan que han reprogramado o que están planificando reprogramar su procedimiento en un corto plazo. Sin embargo, para seguir los siguientes pasos referentes a la atención, buscan certeza acerca de su seguridad e instrucciones claras sobre cómo reanudar la relación con sus proveedores de atención médica.

Es por ello que los equipos de Boston Scientific han desarrollado un kit de técnicas de comunicaciones para la reintegración de pacientes. Hay una variedad de recursos seleccionados disponibles para usted, sin costo, que pueden ser usados para apoyar su acercamiento con los pacientes a quienes atiende.

En este kit de técnicas de comunicaciones se incluyen:

- Plantillas para correos electrónicos para apoyar los diferentes puntos importantes de contacto con sus pacientes
- Opciones de texto de correo directo para tarjeta postal y carta para pacientes que prefieren materiales impresos
- Guiones para radio/video
- Textos para anuncios digitales que se pueden integrar en las campañas actuales/existentes
- Mensajes para redes sociales
- Textos para sitio web para ayudarle a compartir su mensaje en su sitio web

Todos estos recursos se pueden personalizar para adaptarse a las necesidades de su práctica clínica y las de sus pacientes. Esperamos que estos materiales sean útiles y les agradecemos sus continuos esfuerzos para ayudar a los pacientes que lo necesitan.

Boston Scientific
Advancing science for life™

GENERALIDADES DEL KIT DE TÉCNICAS DE COMUNICACIONES PARA LA REINTEGRACIÓN DE PACIENTES

Este kit de técnicas de comunicaciones fue creado para ayudarle a contactar a los pacientes, que pueden dudar o temer visitar a los proveedores de atención médica durante COVID-19. Todo el contenido fue diseñado para ser personalizable a fin de poder adaptarse a las necesidades de su práctica clínica; hay indicadores en el texto que proporcionan instrucciones sobre cómo realizar la personalización.

Esto es lo que se incluye en su kit de técnicas de comunicaciones:

I. **PLANTILLAS PARA CORREOS ELECTRÓNICOS:** Se incluyen tres ejemplos de textos para correo electrónico que se pueden copiar y pegar directamente en la plataforma de correo electrónico de su oficina. Estos correos electrónicos fueron escritos para ser enviados de manera secuencial.

   a. **Correo electrónico de introducción** – este se puede enviar a todos los pacientes simultáneamente. Este esfuerzo apoya la disponibilidad y las precauciones que usted y su personal están tomando para asegurar que el ambiente sea seguro para las visitas en persona. Este correo electrónico también debe incluir todas las maneras en que puede interactuar actualmente con sus pacientes.

   b. **Correo electrónico para recordatorio de citas** – use este como parte de su proceso de colas de espera/recordatorios anuales. Este mensaje incluye el texto que reitera las precauciones de seguridad que tienen establecidas usted y su personal. El propósito de este mensaje es que las personas vuelvan a tener una perspectiva de hacer y cumplir con las citas.

   c. **Antes de la visita** – ejemplo de lo que se puede incluir en un mensaje de confirmación de cita. Aquí es donde debe indicar lo que sus pacientes deben saber para prepararse para su visita.

II. **CORREO DIRECTO:** Si sus pacientes prefieren mensajes impresos, este es el contenido que se puede usar en una carta formal o tarjeta postal enviadas por correo. Se incluyen ambas opciones.

III. **GUIONES PARA RADIO/VIDEO:** La radio ofrece acceso directo a miembros locales de su comunidad, con tiempo dedicado a compartir información y transmitir su mensaje. Hemos incluido guiones para anuncios de quince, treinta y sesenta segundos. Estos también se pueden usar para mensajes de video.

IV. **ANUNCIOS DIGITALES:** El texto para los anuncios digitales se puede usar para reemplazar cualquier plantilla de anuncio existente que actualmente esté publicando o patrocinando. Siempre incluya el nombre y método de contacto de su clínica.

V. **MENSAJES PARA REDES SOCIALES:** Use los nombres de los medios sociales de su oficina con texto desarrollado específicamente para Facebook y Twitter. Todos necesitan tener un vínculo de regreso sobre cómo contactar mejor a su oficina con preguntas y para programar una cita.

VI. **TEXTO PARA SITIO WEB:** Este texto se puede personalizar para publicitar su horas de oficina, ubicación y cómo se están otorgando citas (en persona, por teléfono, por video).

VII. **PREGUNTAS FRECUENTES:** Para ayudar a responder a las preguntas anticipadas que pueda recibir de sus pacientes durante este tiempo, se incluyen algunas PREGUNTAS FRECUENTES con borradores de respuestas. Como con los demás materiales, este se puede adaptar a los protocolos de su práctica clínica.

CORREOS ELECTRÓNICOS

CORREO ELECTRÓNICO 1: Comunicación de contacto para todos los pacientes

PARA: **PACIENTE**
DE: **DOCTOR**
ASUNTO: **COMUNICACIÓN DE CONTACTO**

Estimado(a) **PACIENTE**,

Como su equipo de atención médica de **INSERTE LA ESPECIALIDAD** deseamos agradecerle su apoyo mientras navegamos estos cambios sin precedente en la atención médica. Aunque mucho ha cambiado, una cosa se mantiene – nuestro compromiso con usted y su bienestar.

Nuestras oficinas están abiertas y nuestros médicos están disponibles para atenderlo en persona y virtualmente. Aunque es un placer comunicarnos por teléfono o videoconferencia. Si decide hacer una visita en persona, tenga la seguridad de que estamos tomando precauciones de seguridad adicionales para mantenerlo seguro, ya que estamos siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) así como también nuestras estrictas normas. Los recientes cambios que hemos realizado incluyen:

- Realizar una limpieza profunda de rutina de todo el entorno de la oficina.
- Reconfigurar nuestra área de espera para cumplir con las estrategias de distanciamiento físico.
- Solicitar que todas las personas presentes usen mascarillas.
- No permitir acompañantes a menos que el personal lo considere un cuidador esencial.
- Asegurar de que no habrá personal de la oficina en las instalaciones si están enfermos o han estado expuestos directamente a alguien que tiene COVID 19.
- Proporcionar dispensadores de desinfectante para manos en todas nuestras instalaciones para su uso.

Para reforzar estas medidas preventivas, requerimos que si ha tenido alguno de los siguientes síntomas se quede en casa y haremos los arreglos necesarios para que nuestros médicos trabajen con usted remotamente.

- Fiebre igual o mayor a 38 grados C (100,4 grados F)
- Síntomas respiratorios (tos, congestión, dificultad para respirar)
- Escalofríos
- Pérdida del gusto o sentido del olfato
- Agotamiento intenso y/o dolores musculares

Si tiene los síntomas anteriores, por favor vea las guías proporcionadas por **INSERTAR AQUÍ LA FUENTE LOCAL PARA LA PRUEBA DE COVID-19**.

Por último, comprendemos que puede tener reservas con respecto a estar en un hospital en este momento. Queremos asegurarle que nos estamos asociando con los hospitales para proporcionarle una experiencia hospitalaria SEGURA.

Nos sentimos afortunados de ser sus proveedores de atención médica elegidos, es un rol que tomamos muy seriamente. Estamos y continuaremos estando aquí para usted y juntos trataremos sus necesidades de atención médica de la manera más segura.

Esperamos verlo(a) pronto,

FIRMA DE LA OFICINA/MÉDICO

CORREOS ELECTRÓNICOS (CONTINUACIÓN)

CORREO ELECTRÓNICO 2: Correo electrónico inicial para citas

PARA: **PACIENTE**
DE: **DOCTOR**
ASUNTO: **COMUNICACIÓN DE CONTACTO**

Estimado(a) **PACIENTE**,

Nuestros registros indican que tiene programada una **TIPO DE CITA** el **FECHA**. Le agradeceremos que llame a nuestras oficinas al **(NÚMERO)** para hacer los arreglos necesarios para su visita.

Comprendemos que puede tener algunas reservas relacionadas con COVID-19 y queremos asegurarle de que estamos siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) además de nuestras estrictas normas para mantenerlo seguro durante su cita.

Al recibir la confirmación de su cita, le enviaremos instrucciones detalladas para ayudarle a prepararse para su visita.

¡Esperamos verlo(a) pronto!

FIRMA DE LA OFICINA/MÉDICO

CORREO ELECTRÓNICO 3: Correo electrónico acerca del nuevo protocolo de oficina/antes de llegar a una cita

PARA: **PACIENTE**
DE: **DOCTOR**
ASUNTO: **COMUNICACIÓN DE CONTACTO**

Estimado(a) **PACIENTE**,

Esperamos verle el **FECHA** a las **HORA** para su cita. Mientras se prepara para su visita, queremos asegurarle que estamos tomando todas las precauciones posibles para garantizar la seguridad de nuestras instalaciones. Estas son las cosas que estamos haciendo:

- Limpieza profunda de todo el entorno de la oficina
- El personal debe usar mascarillas en todo momento.
- Reconfiguración de la oficina para asegurar el distanciamiento apropiado de todos nuestros visitantes

Para ayudarnos a maximizar nuestros esfuerzos de seguridad, esto es lo que necesitamos que haga:

- Informarnos de cualquier aumento de temperatura corporal, congestión o viajes recientes.
- Mientras esté en las instalaciones deberá usar una mascarilla, si no tiene una, se la proporcionaremos cuando llegue.
- Solamente se permite que lo acompañe UN adulto.
- Debido a las reglas de distanciamiento, será imperativo que haga y cumpla con su cita por lo que le agradeceremos que llame al **NÚMERO** con 15 minutos de antelación para alertar a nuestra recepcionista de su llegada.

Esperamos verlo(a) pronto,

FIRMA DE LA OFICINA/MÉDICO

Boston Scientific
Advancing science for life™

CORREO DIRECTO

	FRENTE	DORSO
Opción 1 para tarjetas postales	**Su salud es importante**	No permita que el COVID-19 le impida obtener la atención médica que necesita para condiciones de salud existentes. Muchos padecimientos graves se pueden tratar exitosamente si no se retrasa la atención médica. Nuestra oficina está abierta y estamos tomando todas las precauciones para garantizar su seguridad. Le agradeceremos que llame hoy al **NÚMERO** para hacer su cita.
Opción 2 para tarjetas postales	**El distanciamiento social no significa nada para el ESTADO PATOLÓGICO**	Si tiene **SÍNTOMAS**, por favor no espere para recibir la atención médica que necesita. Nuestra oficina está abierta y estamos tomando todas las precauciones para garantizar la seguridad durante su visita. Para programar una cita en persona o virtual, llame al **NÚMERO** o visite nuestro **SITIO WEB**. Como siempre, en caso de una emergencia, llame al 9-1-1.
Opción 3 para tarjetas postales	**Usted nos ha apoyado. Permítanos apoyarle.**	Gracias por apoyar a nuestros equipos de atención médica mientras luchan contra el COVID-19. Ahora necesitamos volver a cuidarlo y a sus asuntos de salud no relacionadas con el COVID-19. Nuestra oficina está abierta y estamos tomando todas las precauciones para garantizar la seguridad durante su visita. También ofrecemos citas telefónicas y por video. Le agradeceremos que nos llame hoy al **NÚMERO**/visite nuestro **SITIO WEB** para programar su cita.
Opción 4 para tarjetas postales	**¡El doctor está atendiendo!**	Ofrecemos citas en persona, por video y telefónicas para todos nuestros pacientes existentes y nuevos. Comuníquese con nosotros al **INSERTE NÚMERO**/**SITIO WEB** para programar una cita.

CORREO DIRECTO

Carta formal

INSERTAR LOGOTIPO/MEMBRETE AQUÍ

Estimado(a) Paciente,

Como su equipo de atención médica de **INSERTE LA ESPECIALIDAD** deseamos agradecerle su apoyo mientras navegamos estos cambios sin precedente en la atención médica. Aunque mucho ha cambiado, una cosa se mantiene – nuestro compromiso con usted y su bienestar.

Nuestras oficinas están abiertas y nuestros médicos están disponibles para atenderlo en persona y virtualmente. Aunque es un placer verlo por video, queremos que sepa de las precauciones que estamos tomando para mantenerlo seguro en nuestra clínica ya que estamos siguiendo los protocolos de seguridad establecidos por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) además de nuestras estrictas normas. Estamos:

- Realizando limpieza profunda de rutina.
- Reconfigurando nuestra área de espera para cumplir con el distanciamiento físico.
- Solicitando que todas las personas presentes usen mascarillas.
- Prohibiendo acompañantes a menos que el personal los considere un cuidador esencial.

Durante estos tiempos inciertos sabemos que puede tener preguntas acerca de su estado actual de salud, el estado de su tratamiento y la seguridad al visitar nuestra oficina. Para brindarle las respuestas que necesita, nuestro **PERSONAL** está disponible en el **NÚMERO** y ellos están preparados para responder a todas sus dudas. También pueden ayudarle a programar su cita para asegurarse de que está recibiendo la atención médica que necesita.

Nos sentimos afortunados de ser sus proveedores de atención médica elegidos, es un rol que tomamos muy seriamente. Estamos y continuaremos estando aquí para usted y juntos trataremos sus necesidades de atención médica de la manera más segura.

Esperamos verlo(a) pronto,

FIRMA DE LA OFICINA/MÉDICO

ANUNCIOS DE RADIO/VIDEO

Proveedor/clínica

Anuncio: 20/30 segundos:

COVID-19 ha cambiado nuestras rutinas pero no ha detenido la necesidad de atención médica para **INSERTAR CONDICIÓN**. El equipo en **INSERTAR EL NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN** está aquí para ayudarle. Estamos tomando todas las precauciones para mantenerlo seguro mientras atendemos sus necesidades. **OPCIONAL**: Si no puede visitarnos en persona, también estamos ofreciendo citas por teléfono y video. Llame al **INSERTE NÚMERO** o visítenos en **SITIO WEB** para obtener más información.

Anuncio: 15 segundos:

COVID-19 ha cambiado nuestro mundo pero por favor no permita que le impida obtener la atención médica/pruebas que necesita para **INSERTAR ESTADO PATOLÓGICO**. Nuestros equipos en **INSERTAR EL NOMBRE O TIPO DE LA INSTITUCIÓN**: las clínicas/oficinas/hospital/centro de atención médica están preparados para ayudarle de manera segura. Llame al **INSERTE NÚMERO** o visítenos en **SITIO WEB.**

Hospital

60 segundos:

Hola, soy **INSERTAR NOMBRE DEL ADMINISTRADOR/DIRECTOR EJECUTIVO, TÍTULO, NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN** y quiero agradecerles por su apoyo y gratitud para nuestros trabajadores de atención médica en la batalla contra el COVID-19. Nuestro equipo ha sido increíble al enfrentar los retos únicos que presenta esta pandemia. También queremos asegurarnos de que está obteniendo la atención médica que necesita para las condiciones de salud no relacionadas con COVID como **INSERTAR CONDICIÓN(ES)**. Muchos padecimientos como estos se pueden tratar exitosamente, especialmente si no se retrasa en obtener la atención médica. Nuestros hospitales, clínicas y salas de emergencia están abiertas y se están tomando todas las precauciones para asegurarse de que su visita sea segura. También ofrecemos citas telefónicas y por video. Y como siempre, en caso de una emergencia, llame al 9-1-1. COVID-19 nos ha quitado mucho. No permita que le impida obtener la atención médica crítica que necesita. Para obtener más información, visite **INSERTAR SITIO WEB**.

TEXTO PARA ANUNCIOS DIGITALES

Opción 1

No permita que el COVID-19 le impida obtener la atención médica que necesita.

Nuestras instalaciones son seguras y su equipo de atención médica está preparado para ayudar.

COMUNÍQUESE HOY CON NOSOTROS > **vínculo al sitio web**

Opción 2

El doctor está atendiendo...

Ahora están disponibles las consultas en persona, virtuales y telefónicas.

Su salud es importante. Programe hoy su cita > **vínculo al sitio web**

Opción 3

Este doctor hace visitas domiciliarias.

Las visitas virtuales y telefónicas ahora están disponibles por solamente **$XX**

PROGRÁMELA HOY **(vínculo al sitio web)**

MENSAJES PARA REDES SOCIALES

Facebook

Nuestra oficina está abierta y estamos tomando todas las precauciones para garantizar la seguridad durante su visita. Tenemos citas telefónicas y virtuales. Le agradeceremos que nos llame hoy al **NÚMERO**/visite nuestro **SITIO WEB** para programar su cita.

<<SE NECESITA IMAGEN/Use el logotipo del hospital u oficina>>

Twitter

¿Tiene **SÍNTOMAS**? No permita que #COVID-19 le impida obtener la atención médica que necesita. **@INSERTAR HASHTAG DE LA OFICINA/HOSPITAL** está ofreciendo consultas personales y remotas. Comuníquese hoy con nosotros.

<<IMAGEN DE LA LISTA DE SÍNTOMAS>>

Twitter y Facebook: Recomendación para volver a compartir

Los proveedores de salud podrán aprovechar las publicaciones de las siguientes agencias para apoyar sus mensajes para reanudar la comunicación:

@CMSGov

@AmerMedicalAssn

@CDCgov

@ahahospitals

TEXTO PARA SITIO WEB

Encabezado: ¡Ofrecemos citas en persona, por video y telefónicas!

HORARIO DE ATENCIÓN

NÚMERO TELEFÓNICO

Texto:

Como su equipo de atención médica de **INSERTE LA ESPECIALIDAD** deseamos agradecerle su apoyo mientras navegamos estos cambios sin precedente en la atención médica. Aunque mucho ha cambiado, una cosa se mantiene – nuestro compromiso con usted y su bienestar.

Nuestras oficinas están abiertas y nuestros médicos están disponibles para atenderlo en persona y virtualmente.

Durante estos tiempos inciertos sabemos que puede tener preguntas acerca de su estado actual de salud, el estado de su tratamiento y la seguridad al visitar nuestra oficina. Para brindarle las respuestas que necesita, nuestro **PERSONAL** está disponible en el **NÚMERO** y ellos están preparados para responder a todas sus dudas. También pueden ayudarle a programar su cita para asegurarse de que está recibiendo la atención médica que necesita.

Preguntas frecuentes de los pacientes

Estado de las instalaciones e infecciones de COVID-19

1. ¿Está abierto su sitio? ¿Para qué tipo de visitas?

   Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

   Sí, aún en estos momentos de incertidumbre, nuestra práctica clínica es un lugar de esperanza y curación, y estamos brindando la atención médica que necesita. Estamos tratando a todos los pacientes de manera segura, en persona y por visitas virtuales, de conformidad con las órdenes y guías federales y estatales. Damos la bienvenida a pacientes nuevos y existentes para la atención médica en persona y virtual.

2. Si el sitio ha cerrado, ¿cuándo esperan volver a abrirlo? ¿Qué guías están siguiendo para tomar estas decisiones?

   Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

   Tenemos planificado volver a abrir cuando tengamos una existencia amplia de equipo de protección personal (EPP) y el soporte completo para las pruebas de COVID-19 de conformidad con las órdenes y guías ejecutivas federales y estatales.

Nuevas precauciones de seguridad y expectativas del paciente

3. ¿Cómo están evaluando a los pacientes para COVID-19?

   Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

   Estamos evaluando a todos los pacientes para establecer si tienen síntomas y posible exposición al COVID-19 por medio de una evaluación en la puerta de entrada donde se les harán una serie de preguntas de evaluación del COVID-19 y se les tomará la temperatura antes de entrar a nuestros edificios.

4. ¿Cuáles son sus nuevas precauciones para minimizar el riesgo de transmisión del COVID-19?

   Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

   Cuando nos visite, podrá ver:

   - Límites estrictos en cuanto a la cantidad de personas en el plantel
   - Puntos de entrada cuidadosamente controlados
   - Evaluación de todos los pacientes para establecer si tienen síntomas y posible exposición al COVID-19 antes de entrar a nuestros edificios
   - Uso universal requerido de mascarillas en todos los pacientes, visitantes y personal
   - Áreas de espera organizadas para el distanciamiento social
   - Limpieza mejorada de las salas de exámenes y del equipo después de cada paciente
   - Limpieza profunda frecuente de los otros espacios de la clínica

5. ¿Cómo deben registrarse los pacientes para sus citas?

   Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

   Cuando llegue, nuestro personal lo recibirá en su entrada designada. Lo guiarán a través del proceso de evaluación en la puerta de entrada, incluyendo:

   - Preguntas de evaluación del COVID-19
   - Revisión de temperatura

   Si no hay problemas con su evaluación en la puerta, se le recordarán las guías importantes para la seguridad en la clínica, incluyendo el uso de mascarillas, el distanciamiento social y la políticas para los visitantes. Luego puede dirigirse a la sala para su cita. Si durante su evaluación en la puerta de entrada se detectan síntomas o hay alguna otra pregunta, una enfermera lo atenderá inmediatamente para hacerle evaluaciones y pruebas adicionales del COVID-19 si son necesarias.

6. ¿Es un requisito que los pacientes y visitantes usen mascarillas?

   Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

   Nuestro requisito es que todos los pacientes, visitantes y personal usen una cubierta para el rostro o mascarilla en nuestros planteles como defensa contra la transmisión del COVID-19. Le agradeceremos que traiga su propia mascarilla o cubierta.

7. ¿Cómo organizan las medidas de distanciamiento social dentro de su oficina?

   Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

   Nuestro personal ha tomado precauciones especiales para protegerlo en todas las áreas de espera. Podrá ver:

   - Suministros adicionales de desinfectante para manos disponible para todos
   - Guías para el uso de mascarillas y distanciamiento social publicadas y monitoreadas por el personal
   - Asientos dispuestos y marcados para promover el distanciamiento social
   - Prácticas laboriosas de limpieza y desinfección
   - Áreas de espera separadas para los visitantes que posiblemente hayan sido expuestos al COVID-19

8. ¿Se requerirá que el personal tome capacitación relacionada con estas medidas de distanciamiento social?

   Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

   Tomamos la seguridad de los pacientes y del personal muy seriamente. Tenemos planes detallados y completos para la atención médica de los pacientes y la protección del personal. Nuestro personal de atención médica en todas nuestras instalaciones ha sido capacitado y está preparado para dar atención médica a los pacientes y mantenerlos protegidos de infecciones adicionales.

9. ¿Ofrecen desinfectante para manos o toallitas desinfectantes? ¿Es un requisito que los pacientes los usen al entrar?

   Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

   Suministros adicionales de desinfectante para manos estarán disponibles para todos los pacientes, visitantes y personal en todas nuestras oficinas. No es un requisito que los pacientes y visitantes usen desinfectante para manos al llegar pero lo recomendamos enfáticamente así como el lavado frecuente de las manos.

10. ¿Cómo están separando físicamente a los pacientes con COVID-19 de los que no están contagiados?

    Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

    Tenemos designadas áreas de espera, oficinas y camas para pacientes completamente separadas para los visitantes que posiblemente hayan sido expuestos al COVID-19.

11. ¿Qué equipo de protección personal (EPP) usará el personal?

    Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

    Una mascarilla – N95 o superior – y guantes.

12. ¿Cuál es su política para los visitantes?

    Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

    Los pacientes en la clínica ambulatoria solamente pueden tener un acompañante, considerando las excepciones establecidas por los equipos de atención médica. Le agradeceremos que dejen a los niños menores de 13 años al cuidado de alguien más en casa a no ser que estén recibiendo atención médica en la clínica.

    Los pacientes en las unidades hospitalarias y en el departamento de emergencia solamente pueden recibir la visita de una persona durante su estancia hospitalaria. No se permitirán visitantes si el paciente tiene un caso confirmado o posible de COVID-19.

    - Es posible hacer excepciones para permitir más visitantes para pacientes terminales, niños hospitalizados y otras circunstancias inusuales y únicas.
    - El visitante puede entrar y salir durante las horas de visita aprobadas, pero a lo largo de la estancia del paciente, solamente lo puede visitar una persona.

13. Si el paciente no tiene alguien que lo acompañe en una visita, ¿puede la persona participar remotamente en la visita?

    Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

    Sabemos que no tener a alguien que lo acompañe puede ser inconveniente y una fuente potencial de estrés. Estamos alentando a los pacientes para que su proveedor de atención médica o un familiar participen remotamente. Esto puede ayudar a responder preguntas y proporcionar información que sea de ayuda para todos los miembros de su equipo de atención médica.

Fuentes:

https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/php/principles-contact-tracing.html

https://www.telehealthresourcecenter.org/covid-19-resources/

https://health.usnews.com/conditions/articles/a-beginners-guide-to-a-virtual-doctors-visit

https://www.hhs.gov/sites/default/files/telehealth-faqs-508.pdf

https://www.mayoclinic.org/covid-19

14. ¿Cómo están manejando los pagos y citas futuras?

    Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

    Estamos siguiendo el protocolo de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) en la desinfección de nuestra área de recepción, incluyendo donde aceptamos pagos y copagos. Nuestro personal estará tomando las precauciones establecidas para manejar los métodos de pago, incluyendo la desinfección de los procesadores de tarjetas de crédito, bolígrafos y superficies para escribir.

15. ¿Están realizando el rastreo de contactos?

    Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

    De conformidad con las guías locales y las guías proporcionadas por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) para el rastreo de contactos, una medida fundamental de control de enfermedades empleada durante décadas por el personal del departamento de salud local y estatal es una estrategia clave para impedir la propagación adicional del COVID-19. Si alguno de nuestros pacientes es diagnosticado con COVID-19, trabajaremos con el personal local de salud para informar a quienes puedan haber estado expuestos al virus. Hacemos esto para asegurarnos de que quienes necesiten obtener atención médica puedan hacerlo de manera oportuna y autoaislarse según los protocolos establecidos.

Guías acerca de la disponibilidad y uso de la atención médica a distancia

16. ¿Hay servicios de atención médica a distancia disponibles para los pacientes?

    Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

    Las visitas por video y telefónicas pueden ser excelentes opciones para las citas antes, después o en lugar de la atención médica en persona. Los coordinadores de citas recomendarán una visita virtual o telefónica si es más adecuada para sus necesidades individuales.

17. ¿Están todos los proveedores de la práctica clínica disponibles para la atención médica a distancia? Si no lo están, ¿cómo sabré si mi proveedor está disponible para la atención médica a distancia?

    Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

    Todos nuestros proveedores y personal de enfermería están disponibles para las visitas de atención médica a distancia. Además de reunirse con su médico, es posible que sea programada una visita con nuestros enfermeros(as) certificados(as).

18. Normalmente, ¿cuánto tiempo deberán esperar los pacientes para obtener una cita de atención médica a distancia?

    Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

    El proceso y tiempo de espera es similar a la programación de una visita en persona. Cuando recibamos su solicitud de una cita, le llamaremos para programarla. Las citas se hacen basándose en la disponibilidad de su proveedor de atención médica y el tiempo necesario para proporcionarle atención médica enfocada.

19. ¿Qué tipos de servicios se pueden manejar efectivamente por medio de la atención médica a distancia?

    Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

    Casi todos los exámenes se pueden realizar por medio de una visita virtual, sin embargo, ciertos tipos de visitas pueden ser más efectivas por medio de la medicina remota como las de pacientes nuevos y visitas de seguimiento. Si su plan de tratamiento requiere pruebas diagnósticas y de laboratorio, juntos podemos hacer los arreglos apropiados para los siguientes pasos.

20. ¿Cómo pueden programar los pacientes una cita de atención médica a distancia?

    Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

    Por favor comuníquese de manera normal con nuestro programador de citas y solicite que se programe una visita por video con su proveedor. Después de programar su cita, le proporcionaremos instrucciones detalladas que incluyen la hora de su visita, así como instrucciones detalladas para descargar la aplicación gratis y segura que usamos para las visitas por video.

    Si es preferible, esta visita también se puede hacer por teléfono.

21. ¿Cuánto tarda una cita de atención médica a distancia y es necesario que los pacientes hagan algo para prepararse?

    Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

    Asignamos la misma cantidad de tiempo necesario para atender sus necesidades ya sea en persona, virtual y/o por teléfono.

    Es importante prepararse para esta visita como si viniera a vernos. Para maximizar la efectividad de su visita, le agradeceremos que haga lo siguiente:

    - Complete cualquier papeleo o asegúrese de que lo que tenemos en nuestros registros está actualizado.
    - Verifique con su compañía de seguros para asegurarse de que su visita tiene cobertura.
    - Anote todas las preguntas o puntos que desea tratar con su proveedor. Incluya síntomas, monitoreo reciente como la presión sanguínea o los niveles de glucosa y una lista actualizada de sus medicamentos. Tenga a la mano un bolígrafo y papel para poder hacer anotaciones nuevas.
    - Pruebe su equipo asegurándose de que está encendido el sonido de su teléfono y que su cámara tiene acceso a la aplicación que descargó.
    - Planifique dónde desea que se realice su visita. Puede ser que esto sea mejor en un entorno tranquilo para minimizar las interrupciones durante su visita.
    - Considere tener a alguien que lo acompañe. Puede ser útil tener a un familiar participando en la llamada para ayudarle a tomar notas o para presentar otros asuntos al proveedor en caso se le olvide algo.
    - Minimice las distracciones para poner toda su atención a su proveedor. Apague las notificaciones en su teléfono celular y apague las aplicaciones que puedan crear distracciones o ruido.

22. Una vez que se programa una cita, ¿qué pasará después? ¿Cómo sé los siguientes pasos para conectarme con mi proveedor a la hora de la cita de atención médica a distancia?

    Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

    Al confirmar su cita, le proporcionaremos instrucciones detalladas que incluyen la hora de su visita, así como instrucciones detalladas para descargar la aplicación gratis y segura que usamos para las visitas por video.

23. ¿Qué plataforma digital se usa para las citas de atención médica a distancia? ¿Será necesario descargar algún software previamente?

    Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

    Para poder asegurar la privacidad de su visita, usamos SYSTEM, una plataforma cifrada de video que funciona con las plataformas Android y Apple así como con su computadora personal. Este servicio es como una llamada telefónica pero más seguro e interactivo. Cuando se haya programado su cita, le enviaremos instrucciones detalladas sobre cómo descargarlo y prepararse para su visita virtual.

24. ¿Cómo se cobran las citas de atención médica a distancia?

    Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

    Debido al impacto del COVID-19, los Centros de servicios de Medicare y Medicaid (CMS) han ampliado el acceso para los servicios de atención médica a distancia de Medicare para que los beneficiarios puedan recibir un rango más amplio de sus médicos sin tener que ir a unas instalaciones de atención médica. Muchas aseguradoras particulares también han ampliado lo que cubrirán para la atención médica a distancia. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con su proveedor de seguros o comuníquese con nuestra oficina administrativa ya que le podremos proporcionar información.

Comuníquese con nosotros si tiene preguntas o dudas

25. ¿Cuáles son los diferentes medios para comunicarse?

    Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

    Para cualquier pregunta referente a su atención médica, comuníquese al **INSERTAR NÚMERO**. Las indicaciones le guiarán a las opciones para comunicarse con nuestros programadores, línea de enfermería y oficina administrativa. También puede visitar nuestro sitio web en **INSERTAR SITIO WEB**. También estamos en Facebook y Twitter **INSERTAR SUS DENOMINACIONES EN LOS MEDIOS SOCIALES**.

26. Si los portales de los pacientes son una opción, ¿cómo pueden registrarse los pacientes para tener una cuenta?

    Visite **INSERTAR VÍNCULO** PARA **PORTAL DE PACIENTE** para configurar su cuenta. Aquí podrá tener un registro de sus citas pasadas, ver los resultados de sus pruebas y llevar el control de eventos futuros. También puede usar este portal para enviar mensajes privados y seguros al personal quien luego tratará sus preguntas en la manera correspondiente.

27. ¿Cuánto tiempo tomará recibir una respuesta?

    Introduzca aquí la respuesta de su práctica clínica

    Su salud es nuestra preocupación principal y por ello, nos comunicaremos inmediatamente con usted si hay cualquier cosa que necesitemos hablar con respecto a la urgencia de su atención médica. Si tiene preguntas acerca de las citas, comuníquese con nosotros al **INSERTAR NÚMERO** para hablar con uno de nuestros programadores. Para las preguntas enviadas a través de nuestro sitio web, hacemos todo lo posible para responder a todos los pacientes dentro de un plazo de 24 horas para las respuestas que no sean de emergencia.