

## Hoja informativa de servicios de telesalud

Le proporcionamos esta hoja informativa para asegurarnos de que pueda tomar una decisión fundamentada con respecto a su consentimiento para los servicios de telesalud. En esta hoja, se describe la información relacionada con las opciones y los planes de comunicación, la programación entre consultas, el contacto entre consultas, los protocolos de emergencia y las limitaciones de los servicios de telesalud, a los que también se denominan "telemedicina", "telemental", "teleterapia" o "telepsicología". El consentimiento para obtener servicios de telesalud incluye información adicional sobre los beneficios y riesgos, la privacidad y seguridad y cómo retirar el consentimiento para los servicios de telesalud.

### **Plan de comunicación y opciones**

El método de comunicación preferido para telesalud es la tecnología de videoconferencia, que implica una consulta mediante video bidireccional entre usted y su proveedor de cuidado de la salud o especialista en la salud del comportamiento. En esta organización de proveedores, las consultas de telesalud se realizan mediante video a través de la plataforma Healow, que proporciona tecnología de videoconferencia segura. Es posible que las aplicaciones de terceros que no sean proporcionadas a través de Healow no sean totalmente seguras o que no cumplan con la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA, por sus siglas en inglés), y pueden presentar riesgos potenciales de privacidad. Puede acceder a las consultas mediante video desde los enlaces de notificación enviados a través de mensajes de texto o correos electrónicos, o a través de su cuenta del portal de salud o la aplicación móvil de Healow. Si dicha consulta no resulta satisfactoria debido a que el video es de baja calidad, a la velocidad de Internet u otras dificultades, el proveedor o el especialista le llamarán para completar la consulta. Si no puede acceder a su portal de salud o a la aplicación móvil de Healow, debe hablar con su proveedor o con especialista para analizar si hay opciones alternativas disponibles.

Debe tener acceso a un dispositivo que pueda enviar mensajes de texto y recibir mensajes de correo electrónico y videoconferencias (por ejemplo, un teléfono, una computadora, una tableta). El dispositivo debe tener uno de los siguientes navegadores web: Firefox, Google Chrome, Safari u Opera. Las consultas mediante video no se pueden llevar a cabo si usted no tiene acceso a un navegador web y a un dispositivo adecuado. Si no cuenta con estos recursos, es posible que se le programe una consulta en persona. Puede elegir asistir a las consultas en persona en lugar de hacerlo mediante video. También puede solicitar una consulta en persona antes o después de cualquier consulta realizada mediante video.

### **Programación de consultas**

Puede solicitar una consulta de telesalud llamando al consultorio del especialista o proveedor, o al ingresar una solicitud de cita a través de su portal de salud o en la aplicación móvil de Healow.

### **Contacto entre consultas**

Puede comunicarse con el consultorio del especialista o proveedor si necesita comunicarse con ellos entre consultas. Es posible que no se pueda comunicar con el proveedor o especialista al responder al enlace de notificación enviado por mensaje de texto o correo electrónico que recibió para proporcionarle acceso a una consulta mediante video. Los proveedores y especialistas no pueden ver ni responder dichos mensajes de texto o de correo electrónico.

### **Protocolos ante una emergencia**

Al comienzo de cada consulta, usted le informará al proveedor o especialista la dirección donde se encuentra, en caso de que se ocurra una emergencia. Su proveedor llamará al 911 en caso de emergencia.

### **Limitaciones de la telesalud**

El proveedor o especialista debe determinar si la afección que se diagnostica o trata es apropiada para un encuentro mediante telesalud. Si el proveedor o especialista determinan que no pueden iniciar o continuar proporcionándole servicios de telesalud, se le programará una consulta en persona. Comprendo que, si tengo pensamientos suicidas u homicidas, presento síntomas psicóticos activos o tengo una crisis de salud mental que no puede ser resuelta de forma remota, se determinará que los servicios de telesalud no son adecuados, por lo que se necesitará de un nivel de cuidado mayor.