

# Orientación de NCFHP para el trabajo de alcance virtual

23 de marzo de 2020

HRSA ahora permite que los centros de salud cuenten las visitas virtuales con pacientes como parte de sus metas anuales. Debido a las recomendaciones del distanciamiento social relacionadas al COVID-19, NCFHP recomienda que los centros efectúen medidas para realizar el trabajo de alcance en forma virtual. Este documento ofrece orientación sobre cómo realizar y documentar las visitas virtuales con los pacientes. Como siempre, por favor siga las normas de seguridad y privacidad específicas de su agencia.

## ¿Qué es una visita virtual?

Una visita virtual reúne todos los otros requisitos de una visita UDS, excepto que no es una visita en persona entre un paciente y un proveedor. Al igual que las interacciones en persona, no todas las visitas virtuales cuentan.

**Las visitas virtuales deben incluir una conexión de audio y/o video en vivo entre el paciente y el proveedor**, tales como por teléfono o video llamada. La visita debe ser en **tiempo real e interactiva**. Los mensajes de voz, los mensajes de texto, y las conversaciones por correo electrónico no son consideradas como visitas virtuales.

## Tipos de visitas

Una visita es una interacción documentada entre un paciente y un proveedor. El proveedor debe usar su propio criterio independiente y profesional al proporcionar servicios al paciente.

**VISITA VIRTUAL DE MANEJO DE CASOS** – Una visita en tiempo real por teléfono/video entre un proveedor de manejo de casos y un paciente para ofrecer servicios que ayudan al paciente a manejar su salud y necesidades sociales, incluyendo evaluar las necesidades del paciente, establecer planes de servicio, darle mantenimiento a sistemas de derivación/remisión a proveedores/especialistas, y llevar cuenta y darle seguimiento a pacientes.

\*El reunirse con otra persona en nombre de un paciente no cuenta como una visita de manejo de casos.

### *Derivación/remisión (referral)*

Una derivación/remisión es una actividad que conecta a una persona que necesita un servicio con una agencia o proveedor profesional de atención médica. Se debe documentar la derivación/remisión cuando el trabajador de alcance identifica una necesidad en particular y recomienda un servicio específico en una ubicación exacta.

Como parte de este proceso, el trabajador de alcance puede ocuparse de posibles barreras (por ejemplo, interpretación, transporte) y preparar al paciente al darle toda la información necesaria para acceder el servicio (por ejemplo, ubicación, horas, documentación necesaria).

\*Solo pedir una cita no cuenta como una visita.

**VISITA VIRTUAL DE EDUCACIÓN DE SALUD** – Una visita en tiempo real por teléfono/video entre un proveedor de educación de salud y un paciente en la cual los servicios proporcionados son relacionados

con temas de salud y el uso adecuado de los servicios de salud. El/la educador/a de salud **dialoga** con el paciente de manera **interactiva** para promover el conocimiento de la salud y el estilo de vida saludable (por ejemplo, planificación familiar, enfermedades de transmisión sexual, nutrición, insolación, o enfermedades específicas).

\*Solo distribuir materiales educativos no cuenta como una visita de educación de salud.

## Revisión virtual de salud

Consejos para realizar revisiones de salud por teléfono o video:

1. Explíquelo al trabajador agrícola por qué está realizando visitas de alcance virtuales.
  - Guion sugerido: “Estoy llamando para comunicarme con usted en vez de visitarlo en persona para para hacer lo que yo pueda para evitar que se propague el virus COVID-19. [Nombre de la agencia] está teniendo mucho cuidado durante la pandemia de COVID-19. ‘El distanciamiento social’ (o disminuir nuestro contacto físico con otras personas) es una manera de reducir la propagación de esta enfermedad. Aunque usted y yo nos sintamos sanos, es posible contagiar el virus sin tener síntomas. Por lo tanto, no vamos a visitar a ningún paciente en sus hogares o en los campamentos hasta que la enfermedad ya no esté presente en nuestra comunidad. Haré todo lo posible para ayudarle por teléfono. Gracias por su comprensión.”
2. Confirme que el trabajador agrícola está en un lugar privado donde se siente cómodo al contestar preguntas sobre su salud.
3. Donde se requiere una firma o iniciales, lea el texto correspondiente al trabajador. Si está de acuerdo, escriba “consentimiento verbal fue recibido [fecha]”. Trate de obtener la firma del trabajador agrícola en el futuro, si es posible.
4. Ya que no puede tomar la presión arterial del trabajador, pregúntele si lo han diagnosticado con presión alta. Trate de visitarlo en otra ocasión para tomarle la presión.
  - a. Si contesta que “sí,” pregunte si necesita que se renueve la receta de sus medicamentos. También pida la fecha de su última cita con el doctor. Haga preparativos para la entrega a domicilio de los medicamentos necesarios y/o pedir cita de tele salud con un proveedor, si es posible.
5. Si es posible, lleve materiales/medicamentos/suministros que el paciente necesite y déjelos en el porche.

## Visita virtual médica y de salud conductual

Cada centro debe usar su criterio para realizar visitas virtuales médicas y de salud conductual. Usted puede realizar visitas virtuales médicas y de salud conductual patrocinadas con fondos del NCFHP por teléfono o video si las normas de su agencia lo permiten. Si realiza visitas médicas o de salud conductual en forma virtual, por favor asegúrese de documentarlas adecuadamente (ver a continuación).

## Visita virtual de seguimiento

Al darle seguimiento a un paciente en forma virtual, confirme el nombre y fecha de nacimiento del paciente para asegurarse de que se está comunicando con la persona adecuada. Para que se considere como visita, en la llamada de seguimiento debe volver a evaluar las necesidades médicas y/o sociales del

paciente, evaluar su progreso en los planes de servicio, y/o ocuparse de posibles barreras para acceder a servicios o seguir las recomendaciones de los proveedores.

## ¿Cuenta como visita virtual?

- Revisión de salud – sí
- Educación de salud – sí
- Pedir citas – no
- Recordatorios de citas – no
- Derivación/remisión (referral) como es definido arriba – sí
- Visitas médicas – sí
- Visitas de salud conductual – sí
- Conversaciones por mensajes de texto, mensajes de correo de voz, correo electrónico – no
- Llamada breve para presentarse – no

## Consideraciones de HIPAA

El 17 de marzo de 2020, la [Oficina de Derechos Civiles \(OCR\) anunció](#) que no va a aplicar sanciones por no cumplir con los requisitos reguladores bajo las Normas de HIPAA contra los proveedores de servicios de salud en relación con la provisión de buena fe de tele salud durante la emergencia de salud pública del virus COVID-19 a nivel nacional.

Por lo tanto, aplicaciones comunes que permiten el uso de video charlas, tales como **Apple FaceTime**, video charlas de **Facebook Messenger**, video de **Google Hangouts**, **WhatsApp**, o **Skype se pueden usar para ofrecer servicios de tele salud a pacientes durante la emergencia de salud pública del virus COVID-19 a nivel nacional**. Los proveedores deben notificar a los pacientes que estas aplicaciones pueden representar un riesgo a su privacidad. También deben activar todas las protecciones de privacidad y criptografía disponibles al usar las aplicaciones. **No se deben usar programas de comunicación por video abiertas al público, tales como Facebook Live, Twitch, y TikTok, para ofrecer servicios de tele salud.**

Por favor colabore con su agencia para seleccionar un programa de video que reúna las normas de privacidad y seguridad adecuadas. Estos son algunos programas adicionales de comunicación por video y mensajes:

- **Doxy.me**: Llamadas por video gratis, llamadas ilimitadas, se puede enviar el enlace a pacientes por mensaje de texto, en conformidad con HIPAA, se puede obtener BAA (utilizado por VA, GA DPH) - <https://doxy.me/>
- **VSee**: Hasta 25 llamadas por video gratis al mes, en conformidad con HIPAA - <https://vsee.com/>
- **OhMD**: Mensajes de texto en conformidad con HIPAA a través de su aplicación móvil; llamadas por video incluidas al pagar por la aplicación - <https://www.ohmd.com/plans/>
- **Feedtrail**: Herramienta gratuita para enviar mensajes de emergencia por el virus COVID-19 - comunicarse con [madison.boleym@feedtrail.com](mailto:madison.boleym@feedtrail.com).

Recuerde, si no puede encontrar un programa de video adecuado para su agencia, puede contar las llamadas de teléfono como visitas.

## Documentar visitas virtuales

### VISITAS DE MANEJO DE CASOS Y EDUCACIÓN DE SALUD:

1. Apunte en el formulario de visita si fue en persona, por teléfono, o por video llamada
2. En FPHASES, seleccione UDS “CREDIT – VIRTUAL” (Ver Ilustración 1)
3. Anotar la ubicación: “11318: Telephone” o “11319: Video call” (Ver Ilustración 2)

### VISITAS MÉDICAS Y DE SALUD CONDUCTUAL

1. Seleccionar UDS “CREDIT – VIRTUAL” (Ver Ilustración 1)
2. Anotar la ubicación: “11318: Telephone” o “11319: Video call” (Ver Ilustración 2)
3. Use código CPT con modificador “GT”
  - a. Por ejemplo: En vez de 99202, use 99202-GT

The screenshot shows the 'Case Management' form with Encounter ID 259301. The 'UDS' dropdown menu is open, showing 'CREDIT' selected. Below it, a list of locations is visible, with '11318: Telephone' highlighted in yellow. The 'Provider' field is filled with '11377: Kate Furgurson'. The 'Date' is '03/16/2020' and 'Duration' is '30'. The 'Vitals' section includes fields for Ht, Wt, BP, Temp, and various units (cms, ins, kgs, lbs, °C, °F). The 'Note' field is empty.

Ilustración 1. Seleccionar el tipo de visita UDS adecuado

The screenshot shows the 'Case Management' form with Encounter ID 259301. The 'UDS' dropdown menu is open, showing 'CREDIT' selected. Below it, a list of locations is visible, with '11318: Telephone' highlighted in yellow. The 'Provider' field is filled with '11377: Kate Furgurson'. The 'Date' is '03/16/2020' and 'Duration' is '30'. The 'Vitals' section includes fields for Ht, Wt, BP, Temp, and various units (cms, ins, kgs, lbs, °C, °F). The 'Note' field is empty.

Ilustración 2. Anotar la ubicación correcta de la visita

## Notas finales

¡Si realiza revisiones de salud virtuales, por favor díganos cómo le fue! Nos encantaría saber lo que funcionó bien y cualquier reto que surja para que podamos compartir esa información con otros centros.

Esta es una circunstancia excepcional. Volveremos a evaluar la aceptabilidad de las visitas virtuales de trabajo de alcance después de que se resuelva la situación del COVID-19.