

Información sobre servicios remotos de salud o “Teleservicios”

¿Qué son los Teleservicios?

- Los “Teleservicios” son un tipo de servicio de salud mental en el que usted y su terapeuta se encuentran en distintos lugares y los servicios son proporcionados por medio de un formato audiovisual.
- Los Teleservicios dependen de varias herramientas electrónicas, a menudo dependientes del internet. Estas herramientas suelen incluir programas de teleconferencias, correo electrónico, mensajes de texto y aplicaciones específicas de seguros móviles de salud.
- Usted necesitará acceso a servicios de internet y tecnología audiovisual por medio de su teléfono o computadora para poder participar en Teleservicios con su proveedor de salud.

Su seguridad y privacidad

- Su proveedor utiliza herramientas de software (programas) y hardware (aparatos) que cumplen con los requisitos para las mejores prácticas y los parámetros legales aplicables para proteger su privacidad y asegurarse de que los registros de sus servicios de salud no sean dañados o extraviados.
- Usted también deberá utilizar medidas razonables de seguridad para proteger su privacidad. Por ejemplo: cuando se comunique con su proveedor, utilice servicios y aparatos protegidos por contraseñas únicas que sólo usted conoce.

Beneficios y riesgos de los Teleservicios

- Los Teleservicios tienen tanto beneficios como riesgos, los cuales le recomendamos que comente con su proveedor durante sus reuniones.
- Recibir servicios de manera remota le permite:
 - Recibir servicios cuando usted no puede transportarse a la oficina del proveedor.
 - Recibir servicios en tiempos o lugares donde este tipo de servicios no estarán disponibles de otro modo.
 - Recibir servicios de una manera más conveniente y con menos retrasos que reuniéndose en persona.
 - Posiblemente lograr progresar en sus objetivos de salud de maneras en las que no sería posible sin Teleservicios.
- Recibir servicios de manera remota conlleva ciertos riesgos. Los Teleservicios:
 - Pueden sufrir el impacto de fallas técnicas. Las sesiones podrían ser interrumpidas en momentos importantes, por ejemplo:
 - Las conexiones de internet y el servicio de almacenamiento de la nube podrían dejar de funcionar o volverse demasiado inestables para funcionar.
 - Aparatos como computadoras o teléfonos celulares podrían fallar, se les puede acabar la batería, o puede haber apagones de electricidad.
 - Pueden introducir riesgos a su privacidad. Por ejemplo el personal de servicio de la nube, asistentes de tecnología y “Hackers” o espías que se meten en áreas prohibidas del internet podrían obtener acceso a la información privada enviada durante telesecciones de terapia.
 - Podría reducir la capacidad de un proveedor de intervenir directamente en caso de crisis o emergencia. Es posible que su proveedor no pueda ayudarle en persona o establecer contacto con usted con suficiente rapidez.

En resumen:

- Le recomendamos que organice un espacio adecuado para sus Telesesiones. Su proveedor puede ayudarle.
- Usted y su proveedor colaborarán para formular un plan en caso de fallas técnica, crisis de salud mental, y emergencias médicas.
- Si usted tiene cualquier duda o preocupación sobre el instrumento de Teleservicios utilizado por su proveedor, por favor hable directamente con él/ella para aclarar sus dudas y explorar soluciones.

Cómo decidir si los Teleservicios son adecuados para usted

- Por favor hable con su proveedor si descubre que el instrumento de Teleservicios:
 - Distrae de los servicios provistos.
 - Causa dificultad para enfocarse en su sesión.

- Causa cualquier otro problema para recibir servicios.
- Comentar sus preocupaciones con su proveedor es parte del proceso de Teleservicios. Hacer preguntas no ocasionará que los servicios sean descontinuados.
- Recibir Teleservicios podría resultar ser problemático. Es posible que usted o su proveedor decida descontinuar los Teleservicios.
- Usted tiene el derecho de descontinuar sus Teleservicios en cualquier momento sin sufrir consecuencias o ser juzgado/a.
- Si su proveedor ofrece servicios en persona y usted puede asistir a nuestra agencia con facilidad, usted y su proveedor podrían decidir reunirse en persona.

Su ambiente para Teleservicios

- Será responsabilidad de usted crear un espacio seguro y confidencial durante sus sesiones. Siempre que sea posible, usted puede elegir un espacio físico donde no haya otras personas, o un espacio que le permita privacidad y donde nadie pueda ver o escuchar sus interacciones con su proveedor. Si no sabe cómo conseguir un espacio con estas características, por favor explore sus opciones con su proveedor.

Planes de comunicación

- La mejor manera de contactar a su proveedor entre sesiones es llamar a la línea principal del CFD al (541) 342-8437 y pedir hablar con su proveedor. Su proveedor intentará responder a sus mensajes dentro de las siguientes 24 horas, pero es posible que no responda durante fines de semana o días feriados. Su proveedor podría responder antes de 24 horas, pero no garantizamos que pueda hacerlo.
- Si usted está en crisis, por favor llame a la línea principal del CFD al (541) 342-8437.
- Su proveedor necesitará tener el número de teléfono de su contacto de emergencia en su expediente, y permiso escrito de parte de usted de comunicarse con esa persona en caso de emergencia.

Planes de seguridad y emergencias

- Su proveedor desarrollará con usted un plan en caso de:
 - Medios alternativos de comunicación en caso de fallas técnicas.
 - Crisis de salud mental y emergencias.
 - Cómo mantener su espacio seguro durante las sesiones.

Grabaciones

- Usted y su proveedor tienen prohibido grabar sesiones de Teleservicios. Hacer grabaciones puede poner en riesgo rápida y fácilmente su privacidad. Su proveedor no grabará las sesiones en audio o video.