

Cómo hacerle frente al COVID-19

Telemedicina: Información sobre las consultas médicas virtuales



Para ayudar a suprimir la propagación del coronavirus, el gobierno de los Estados Unidos y muchas compañías de seguro privadas han relajado los límites de cobertura para las visitas virtuales al médico durante la pandemia. Ya que un número cada vez mayor de consumidores recibe atención médica de forma remota, es importante comprender los conceptos básicos de la telemedicina, si el seguro cubre estos servicios y cómo se puede proteger la privacidad de información personal y relacionada con la salud.

Uso y práctica de la telemedicina

Excepto durante una pandemia, las visitas virtuales al médico, realizadas por video bidireccional en vivo con un teléfono inteligente, tableta o computadora, se utilizan en las citas que no requieren un examen físico o pruebas (analices). A menudo, el médico prescriptor las usa en el manejo de medicamentos; en la atención de seguimiento de enfermedades crónicas; para revisar los resultados de pruebas; para consultas preoperatorias; para diagnosticar

afecciones comunes como la conjuntivitis, los resfriados y la gripe; para cuestiones dermatológicas; y para la atención de salud mental.

Hay dos modelos de telemedicina. En el primero, el paciente se reúne virtualmente con su propio médico, ya sea a través de un enlace enviado por texto o correo electrónico que le lleva a una plataforma de videoconferencia de telemedicina, o a través de un portal para pacientes en el que el paciente inicia sesión.

En el otro modelo, consulta un médico que forma parte de una empresa de atención de salud virtual, como Teladoc Health, MDLIVE o Doctor On Demand. La atención médica a través de uno de estos servicios está al acceso de todos. El costo de una visita depende de si usted paga de su bolsillo o, si está asegurado, de si su compañía de seguro ha contratado con cualquiera de estas compañías para proporcionar atención médica como parte de su plan de salud.

Si aún no ha participado en una cita por video, la guía para principiantes "A Beginner's Guide to a Virtual Doctor's Visit" de U.S. News & World Report

(<https://health.usnews.com/conditions/articles/a-beginners-guide-to-a-virtual-doctors-visit>) puede ayudarlo a prepararse para su primera visita.

Los pros y contras de la telesalud

Las ventajas de las visitas médicas virtuales incluyen:

Comodidad: Los pacientes mayores con problemas de movilidad y las personas discapacitadas se benefician porque reciben atención médica sin tener que viajar y el empleado tiene que tomar menos tiempo libre para visitar al médico. Las visitas virtuales también facilitan la participación (si el paciente está de acuerdo) de los cuidadores y familiares que viven lejos.

Rapidez: Las citas virtuales suelen ser más breves. Las consultas más cortas le quitan menos tiempo al paciente. También le permiten a los médicos atender a más pacientes en un día y podrían reducir el tiempo de espera para una nueva cita.

Ahorro de costos: En muchos casos, se puede evitar una costosa visita a la sala de emergencias si el paciente puede consultar con un médico virtualmente y obtener un diagnóstico o una receta.

Si bien los beneficios pueden ser grandes, las visitas virtuales al médico no son factibles para todos.

Algunos pacientes, en particular aquellos que son mayores, tienen bajos ingresos o viven en zonas rurales, pueden no contar con la tecnología necesaria para utilizar los servicios virtuales. Se han tomado ciertas medidas para superar estas barreras, por ejemplo, Medicare ahora permite citas por audio sólo para aquellos que no tienen un teléfono inteligente, tableta o pantalla de computadora. Además, el programa Lifeline (<https://www.lifelinesupport.org/>), a través del cual los consumidores de bajos ingresos calificados pueden recibir descuentos por el servicio telefónico o de

internet, relajó algunos de sus requisitos. Aun así, habrá consumidores para quienes la telemedicina no es una opción.

Cobertura de seguro privado

Durante la pandemia, muchas compañías de seguro introdujeron cambios voluntarios en sus políticas sobre telemedicina (por ejemplo, ampliaron la disponibilidad de servicios virtuales y redujeron o eliminaron los costos compartidos).

En circunstancias normales (sin crisis), su seguro privado cubre visitas virtuales y otros servicios de telemedicina dependiendo, en parte, de la ley estatal. Generalmente, en uno de las docenas de estados con leyes de "paridad", cualquier proveedor de atención médica calificado para recibir pagos de su seguro para una visita en persona también podrá recibir pagos para una visita virtual.

Sin embargo, ciertos estados tienen reglamentos adicionales. Por ejemplo, algunos requieren una visita inicial en persona para establecer la relación de paciente antes de cubrir una cita virtual. Otros estados permiten que los planes de grupo pequeños opten por no participar en la cobertura de telemedicina. Para obtener información detallada sobre las leyes de cada estado, utilice la herramienta

en línea del centro nacional de recursos sobre la política de telesalud, National Telehealth Policy Resource Center (NTPRC) (<https://www.cchpca.org/telehealth-policy/current-state-laws-and-reimbursement-policies>).

Incluso en estados sin leyes de paridad, muchas compañías de seguro médico, si no la mayoría, cubren la telemedicina de forma voluntaria. La cobertura que ofrecen a menudo es igual independientemente del método utilizado en prestarle el servicio. Por ejemplo, si los servicios de salud mental están cubiertos



por su plan de seguro, lo más probable es que se cubran tanto en persona como virtualmente.

Aun así, la compañía de seguros puede imponer diversos requisitos y exclusiones a la cobertura de telemedicina. Por ejemplo, podría permitir consultas por video para ciertas enfermedades, pero no para otras, o podría no reembolsar a todas las compañías de cuidado de salud virtual al mismo nivel (si están o no dentro de la red).

Conclusión: Para evitar sorpresas desagradables, por ejemplo, que no se pague una reclamación o que se le envíe una factura por el saldo que el seguro no cubrió, debe entender los requisitos y las exclusiones de su compañía de seguros con respecto a la cobertura de atención médica virtual. Verifique la cobertura directamente con su compañía de seguros antes de recibir atención médica. Por lo general, puede hacerlo en línea consultando el resumen de beneficios y la cobertura del plan, o llamando al número de servicio al cliente (consulte su tarjeta médica, una factura o estado de cuenta reciente, o busque en línea).

Programas de salud patrocinados por el gobierno

El gobierno federal establece las políticas y prácticas para los programas de salud que financia.

A partir del 6 de marzo de 2020, y "mientras dure la emergencia de salud pública COVID-19", Medicare, el programa federal de seguro de salud para personas mayores y algunas personas jóvenes discapacitadas, está cubriendo los servicios de telemedicina en todas partes del país, y desde cualquier sitio, incluso desde el hogar de los pacientes (<https://es.medicare.gov/coverage/telehealth>). Para obtener más información, consulte la hoja informativa Medicare Telemedicine Health Care Provider Fact Sheet (sobre los servicios de telemedicina que cubre Medicare) (<https://www.cms.gov/>



[newsroom/fact-sheets/medicare-telemedicine-health-care-provider-fact-sheet](#)) o póngase en contacto con Medicare directamente (<https://es.medicare.gov/Contacts/>).

Medicaid, el programa de seguro de salud pública para personas de bajos ingresos, también reembolsa algunos servicios de telemedicina. Sin embargo, cada estado tiene la flexibilidad de determinar exactamente lo que cubrirá y para quién. En consecuencia, el reembolso de Medicaid (la cantidad que el programa le paga al proveedor de servicios de salud) varía ampliamente entre un estado y otro, y por lo

tanto, puede influir en la disponibilidad de visitas virtuales para los beneficiarios de Medicaid. Para informarse sobre los servicios de telemedicina que Medicaid cubre en su estado, visite el sitio web de la NTPRC (<https://www.cchpca.org/telehealth-policy/current-state-laws-and-reimbursement-policies>), o póngase en contacto directamente con Medicaid en (<https://www.medicaid.gov/about-us/contact-us/index.html>).

El Department of Veterans Affairs (VA) (departamento de asuntos de veteranos) ofrece citas por video para veteranos que reciben beneficios médicos del VA. Obtenga más información en el sitio web de servicios de telesalud del VA (<https://telehealth.va.gov/>), o póngase en contacto con el VA directamente (https://www.va.gov/landing2_contact.htm).

Incluso personas sin seguro médico podrían obtener servicios de telemedicina a través de clínicas de salud comunitarias. Encuentre un centro de salud comunitario de bajo costo cerca de usted (<https://www.findahealthcenter.hrsa.gov/>).

La telemedicina y su privacidad

Aunque las visitas médicas virtuales ofrecen algunas ventajas sobre las citas en persona, la telemedicina plantea algunos problemas singulares sobre privacidad.

La ley HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) es la ley principal que guía la privacidad y seguridad de la información de salud del paciente. Para permitir que los proveedores de atención médica se conecten fácilmente con los pacientes durante la pandemia, el U.S. Department of Health and Human Services (departamento de salud federal) ha relajado algunas restricciones de esta ley (<https://www.hhs.gov/hipaa/for-professionals/special-topics/emergency-preparedness/notification-enforcement-discretion-telehealth/index.html>). Por ejemplo, antes de la pandemia, las plataformas de video utilizadas por los profesionales de salud tenían que estar encriptadas y seguras para cumplir con los requisitos de seguridad de la ley HIPAA. Desde que comenzó la pandemia, plataformas como Zoom, Skype y FaceTime pueden funcionar sin los mismos requisitos sobre la privacidad del paciente, siempre y cuando las citas no sean expuestas a otras personas.

Las exenciones de seguridad están vigentes hasta que finalice la pandemia. Mientras las exenciones están activas, se insta a los proveedores de atención médica a tomar medidas para mantener las visitas lo más seguras posible. Las medidas podrían incluir el uso de números de reunión ("meeting ID") complejos, códigos de acceso conocidos sólo por el paciente y el proveedor, y cifrado de video. Los proveedores también deben comunicarle al paciente si la privacidad pudiera correr algún riesgo. Los proveedores de atención médica y las empresas de

videoconferencia deben proteger los datos de los pacientes mientras fluyen entre médicos y pacientes a través de sus plataformas en línea.

En cuanto a lo que puede hacer para ayudar a proteger sus datos personales durante una visita virtual, procure que su conexión wifi sea segura (<https://www.wired.com/story/secure-your-wi-fi-router/>); lleve a cabo su cita en un lugar privado donde no se escuche su información personal y médica; y evite las plataformas públicas de intercambio de videos, Facebook Live, por ejemplo, durante visitas médicas, ya que cualquiera puede ver la señal de video y grabarla.

Considere instar a sus representantes gubernamentales a apoyar legislación destinada a proteger la privacidad de todo ciudadano durante la pandemia, tal como la ley de privacidad durante emergencias de salud pública, Public Health Emergency Privacy Act (S 3749) (<https://www.consumer-action.org/action/legislation/public-health-emergency-privacy-act>).

Acerca de Consumer Action

www.consumer-action.org

A través de educación y defensa, Consumer Action promueve derechos y políticas sólidas a favor del consumidor que impulsan equidad y prosperidad financiera para los consumidores subrepresentados en todo el país.

Asesoramiento y asistencia al consumidor:

Envíe quejas sobre asuntos del consumidor a: <https://complaints.consumer-action.org/forms/english-form> o al 415-777-9635. (Las quejas en español pueden presentarse a: <https://complaints.consumer-action.org/forms/spanish-form/>.)

Nuestra línea directa acepta llamadas en chino, inglés y español.

© Consumer Action 2020



Consumer Action creó esta guía como parte de su proyecto educativo COVID-19 Educational Project.

Encuentre todos los materiales del proyecto aquí: www.consumer-action.org/covid-19