



Pautas & Consentimiento Verbal a los Servicios de Telesalud

Como ustedes saben, el contacto cara a cara en la casa del cliente es el mejor modo de hacer nuestro trabajo, pero nos encontramos en una situación única en este momento. Necesitaremos dar lo mejor de nosotros para generar conversaciones significativas con los clientes, concentrándonos en mantener las relaciones, la seguridad, el bienestar, y ayudarlos a satisfacer sus necesidades inmediatas.

PASO UNO:

Antes de tener la PRIMERA visita de telesalud con un cliente, necesitamos su permiso verbal para hacerlo. Por favor lea el siguiente texto:

“Como consecuencia de la situación actual con el coronavirus/COVID-19, Children & Families First suspendió la mayoría de las visitas en persona a las familias. Necesitamos su permiso para continuar nuestro trabajo utilizando tecnología de telesalud a través del teléfono y/o vídeo. Los beneficios de la telesalud incluyen la continuidad de los servicios y un mejor acceso a la atención. A pesar de que nos esforzamos para garantizar que la tecnología utilizada sea segura, existe un riesgo de falla de los protocolos de seguridad que podrían generar una violación de la privacidad de la información médica personal. Además, ciertas situaciones como emergencias y crisis son inadecuadas para los servicios de telesalud. Si te encuentras en una crisis o emergencia, debes llamar inmediatamente al 9-1-1 o pedir ayuda a un hospital o línea de asistencia para crisis al (800) 652-2929 o (302) 577-2484 (adultos) o 1-800-969-4357 (jóvenes).”

¿Das tu consentimiento para recibir servicios de CFF utilizando telesalud?”

Documente la respuesta por escrito en el registro del cliente. Por favor, informe al cliente que puede leer el Consentimiento a Telesalud completo en nuestro sitio en <https://www.cffde.org/telehealth>. Además, infórmele que recibiremos el consentimiento por escrito cuando podamos retomar las visitas cara a cara.

PASO DOS:

Si ya obtuvo el consentimiento a la prestación de servicios por telesalud, debe asegurarse de que está conectado con la persona correcta. **Por favor, confirme el nombre y fecha de nacimiento del cliente cada vez que comience la sesión.**

Además, debe formular las siguientes preguntas al inicio de cada sesión, y documentar las respuestas en el registro:

¿Cuál es el domicilio de la ubicación actual del cliente en caso de emergencia?

¿Cuál es el número de teléfono al cual se puede contactar al cliente en caso de problemas de conexión?

¿Quién se encuentra presente junto al cliente?

Tenga en cuenta que las preguntas y comentarios realizados por usted pueden ser escuchados por otras personas.

PAUTAS ADICIONALES:

Las fechas y horas de visita deberían ser planificadas con anterioridad con los clientes, del mismo modo que haría en el caso de una visita en persona.

La planificación previa de las visitas en los servicios de telesalud es tan esencial, o quizás más aún, que en las visitas presenciales. ¿Cómo asegurarnos de que estamos hablando con y/o viendo a todos los miembros de la familia que necesitamos? ¿Cómo asegurarnos de que los miembros de la familia son todos parte del proceso para establecer metas? ¿Podrá el cliente darnos tiempo para evaluaciones individuales en privado?

NO FORMULE PREGUNTAS SOBRE VIOLENCIA DOMÉSTICA SIN ASEGURARSE DE QUE EL PERPETRADOR NO ESTÉ PRESENTE. Recuerde que, aunque no aparezca en el vídeo, es fácil escuchar las conversaciones.