



# PREGUNTAS FRECUENTES

## Servicios de telesalud de Teladoc para atención aguda menor

**Blue Cross and Blue Shield of North Carolina (Blue Cross NC) se complace en ofrecer servicios de telesalud de Teladoc.** Con los servicios de telesalud, puede consultar o hablar con un médico certificado a través de un vídeo seguro en línea o por teléfono desde la aplicación Teladoc o su computadora. Los médicos de Teladoc pueden diagnosticar los síntomas, recetar medicamentos no narcóticos (si son necesarios) y enviar recetas electrónicas a su farmacia local.<sup>1</sup>

Los servicios de telesalud son una buena opción de atención para problemas de salud menores cuando no se puede consultar a su médico habitual. Además, suele ser más cómodo y económico que ir a un centro de atención de urgencias. A continuación, encontrará respuestas a las preguntas que pueda tener sobre este beneficio.

## CÓMO EMPEZAR

### ¿Debo esperar a estar enfermo para crear una cuenta Teladoc?

Es mejor activar su cuenta ahora. Así, estará lista cuando la necesite. No hay cargo por inscribirse. Asegúrese de completar su perfil médico e indicar su farmacia preferida por si necesita un medicamento con receta.

### ¿Sustituye esto a mi médico de atención primaria?

Los servicios de Teladoc son una alternativa conveniente en lugar de acudir a su médico para condiciones que no son de emergencia. De hecho, le animamos a que incluya a su médico de atención primaria cuando active su cuenta de Teladoc. De este modo, podrá compartir con él los resultados de su consulta, y su historial médico se mantendrá actualizado.

### ¿Es privado y seguro?

Desde luego. Teladoc cumple con la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA). Utiliza comunicaciones por video seguras a través de su computadora, tableta o la aplicación móvil de Teladoc. O, puede optar por consultar a un médico por teléfono. Su información médica personal nunca se comparte con su empleador.

### ¿Qué dispositivos son compatibles?

Puede tener acceso a Teladoc en teléfonos móviles o fijos, así como en la mayoría de los dispositivos móviles Apple y Android, al descargar la aplicación Teladoc. En una computadora de escritorio o portátil, necesitará una conexión a internet de alta velocidad, una cámara web con una resolución de al menos 1.3 megapíxeles y un micrófono (la mayoría de las cámaras web tienen un micrófono incorporado). Después de activar su cuenta, puede comprobar que la configuración de su computadora funcionará si ha elegido una consulta por video.

Tres maneras de inscribirse hoy mismo

¡Para que esté listo cuando lo necesite!



**Descargue la aplicación móvil de Teladoc**

(compatible con iOS y Android)



Visite [Teladoc.com](https://www.teladoc.com) y haga clic en **“Log in/ Register”** (Inicie sesión o insíbase).



**Llame al 1-800-835-2362 (1-800-TELADOC)**

### Tenga en cuenta:

Debe esperar hasta la fecha de entrada en vigencia de su plan de seguro médico para inscribirse en los servicios de telesalud.



# CUÁNDO USARLO

## ¿Cuándo puedo utilizar Teladoc?

Las consultas están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana (incluidos los días festivos) para atención aguda menor.

## ¿Es adecuado para cualquier problema médico?

Los servicios de Teladoc están diseñados para tratar problemas médicos que no sean de emergencia, como la gripe o la conjuntivitis. No pretenden sustituir a su médico de atención primaria. Y no debe utilizarse en casos de emergencia médica. Si tiene una emergencia que ponga en peligro su vida, llame al 911 de inmediato.

## ¿Qué condiciones puede tratar Teladoc para la atención aguda?

Los médicos de Teladoc pueden diagnosticar y tratar muchos problemas de salud que no sean de emergencia:

- Alergias
- Asma
- Estreñimiento
- Tos, resfríos o gripe
- Diarrea
- Problemas del oído
- Fiebre<sup>2</sup>
- Dolores de cabeza
- Picaduras de insecto
- Dolores en las articulaciones
- Náuseas y vómitos
- Conjuntivitis
- Sarpullidos
- Problemas de los senos paranasales
- Dolores de garganta
- Problemas e infecciones urinarios<sup>3</sup>
- Y más

## ¿Puedo utilizar Teladoc cuando viajo?

Sí. Las consultas telefónicas y por vídeo están disponibles en todos los estados. Teladoc se asegura de que el médico al que consulte esté plenamente autorizado para ejercer la medicina en el estado en el que se encuentre.<sup>4</sup>

# CÓMO UTILIZARLO

## ¿Cuánto cuesta?

Con Teladoc, el costo es transparente. Podrá consultar los precios una vez que acceda a su cuenta. Esto significa que sabrá lo que va a pagar antes de iniciar una consulta. Solo se le cobrará después de que elija consultar a un médico de Teladoc, y se confirmen la hora de la cita y los detalles del pago. Teladoc acepta la mayoría de las tarjetas de crédito y débito, y es un gasto autorizado para las cuentas HSA, HRA y FSA. Puede cancelar una cita para obtener un reembolso completo si lo hace con un mínimo de 24 horas de anticipación.

## ¿Quiénes son los médicos de Teladoc?

Todos los médicos de Teladoc están certificados por la junta médica de Estados Unidos. Sus especialidades son la atención primaria, la pediatría y la medicina familiar. Por lo tanto, pueden tratar una amplia gama de condiciones. Cuando se conecte, solo se le mostrarán los médicos con licencia para ejercer en el estado en el que se encuentre en el momento de la consulta.

## ¿Puede un médico recetar medicamentos en una consulta?

Si el médico de Teladoc cree que es necesaria una receta médica, puede escribir una para medicamentos no narcóticos.<sup>1</sup> Se envía electrónicamente a la farmacia de su preferencia.

## ¿Puedo usar esto para mi hijo?

Sí. Teladoc tiene pediatras de guardia. Cuando se registre, configure el registro de su hijo en su cuenta. Los padres deben estar presentes en cualquier consulta para niños menores de 18 años.<sup>2,3</sup>

## ¿Puedo calificar a los médicos de Teladoc que consulto?

Le animamos a que lo haga. Después de una consulta, recibirá una encuesta para dar su opinión sobre el médico que ha consultado. Los resultados se revisan para comprobar la calidad como parte del proceso de mejora continua de Teladoc. La junta médica interna de Teladoc también revisa citas seleccionadas al azar.

## Tengo una pregunta que no aparece en esta lista. ¿Qué debo hacer?

Si tiene preguntas relacionadas con Teladoc, visite [Teladoc.com](https://www.teladoc.com). Si tiene preguntas sobre su seguro, llame al número de teléfono que figura en su tarjeta del seguro de Blue Cross NC.

<sup>1</sup> Algunas leyes estatales exigen que un médico solo recete medicamentos en determinadas situaciones y con ciertas limitaciones.

<sup>2</sup> Los niños menores de 36 meses que presenten fiebre deben ser remitidos a su pediatra (hogar médico), a un centro de atención de urgencias para niños o a la sala de emergencias para su evaluación clínica y atención.

<sup>3</sup> Los médicos de Teladoc no pueden tratar a ningún niño con síntomas urinarios. Los padres o tutores deberán completar un formulario de divulgación del historial médico diferente para los niños menores de 36 meses antes de programar una cita con un médico de Teladoc.

<sup>4</sup> Las consultas solo pueden realizarse en los Estados Unidos.

Teladoc es una empresa independiente que es la única responsable de los servicios de telesalud que proporciona. Las consultas interactivas de Teladoc están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Teladoc no ofrece productos o servicios de Blue Cross o Blue Shield. Los servicios de telesalud están sujetos a los términos y condiciones del plan de seguro médico del afiliado, incluidos los beneficios, las limitaciones y las exclusiones. Los servicios de telesalud no sustituyen la atención de emergencia.

Los servicios de Teladoc no sustituyen a su médico de atención primaria y no son un producto del seguro. Teladoc está sujeto a la normativa estatal. Teladoc no receta sustancias controladas por la DEA y no puede recetar medicamentos no terapéuticos y algunos otros medicamentos que pueden ser perjudiciales por su potencial de abuso. Teladoc no garantiza que los pacientes reciban una receta médica. Los profesionales de la salud que utilizan la plataforma tienen derecho a denegar la atención si, basándose en el juicio profesional, un caso es inapropiado para la telesalud o para el uso indebido de los servicios. Teladoc y el logotipo de Teladoc son marcas registradas de Teladoc, Inc. y no pueden utilizarse sin autorización escrita. Para conocer las condiciones completas de uso, visite [member.teladoc.com/terms/terms\\_of\\_use](https://member.teladoc.com/terms/terms_of_use).

BLUE CROSS®, BLUE SHIELD®, y los símbolos de la cruz y el escudo son marcas registradas de Blue Cross and Blue Shield Association, una asociación de planes independientes de Blue Cross and Blue Shield. Todas las demás marcas y nombres comerciales son propiedad de sus respectivos dueños. Blue Cross NC es un concesionario independiente de la Blue Cross and Blue Shield Association. U21845\_sp, 10/21

