

Línea de asesoramiento de enfermería las 24 horas

¿Por qué preocuparse sin necesidad?

Se despierta con fiebre a las 2:00 a. m.

Tiene una tos persistente.

Un dolor agudo al costado.

Si esto le preocupa, puede recibir asesoramiento con solo una llamada. La línea de asesoramiento de enfermería de Care N' Care (HMO/PPO) está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año para resolver dudas, evaluar los síntomas y ayudar a decidir si debe llamar a su médico, dirigirse a la sala de emergencias o urgencias, o tratar sus preocupaciones en casa.

El personal de enfermería registrado está disponible en cualquier momento, del día o la noche, cuando llame a nuestra línea de asesoramiento de enfermería.

Tranquilidad sin costo alguno para usted.

**Agende nuestro contacto
telefónico hoy mismo.**

844-209-3635



CNC_MKDOC_23_165

Preguntas frecuentes de la línea de asesoramiento de enfermería las 24 horas

¿Cuándo puede llamar un miembro?

Un miembro puede llamar a la línea de asesoramiento de enfermería las 24 horas del día, los siete días de la semana para recibir servicios.

¿Puede llamar otra persona en nombre del miembro?

Sí, otra persona puede hacer la llamada telefónica. Sin embargo, solo brindaremos servicios a los miembros activos de Care N' Care. En virtud de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA), el profesional de enfermería solicitará hablar con el miembro que esté atravesando la enfermedad para evaluar los síntomas. La única excepción es si un miembro de la familia llama en nombre del miembro porque este último se encuentra en un estado médico de emergencia y no puede comunicar su estado de salud al personal de enfermería.

¿Podrá el personal de enfermería proporcionar proveedores dentro de la red si es necesario?

Sí, contamos con la herramienta de búsqueda de proveedores que se encuentra en el sitio web cnchealthplan.com. El personal ayudará a buscar un proveedor u hospital de la red contratado a pedido del miembro o si se necesitan servicios adicionales.

¿Hay servicios virtuales disponibles?

El programa Care Net no ofrece servicios virtuales en este momento. Este servicio es gratuito para los miembros de CNC.

¿Hay personal de enfermería disponible o tendré que dejar un mensaje para que me devuelvan la llamada? ¿En cuánto tiempo me devolverán la llamada?

Un coordinador de la atención responderá todas las llamadas y procesará la admisión del miembro. Según los síntomas informados, completaremos uno de dos procesos. Si los síntomas son de emergencia según las pautas de Schmitt-Thompson, el coordinador de la atención pondrá en contacto al miembro con el personal de enfermería durante la llamada inicial. Si los síntomas no se consideran urgentes según las pautas de Schmitt-Thompson, el coordinador de la atención pondrá la información del miembro en una fila para que le devuelvan la llamada. El tiempo de espera promedio para la devolución de la llamada por parte de enfermería es de 20 minutos o menos. Durante la temporada alta de COVID y gripe, este tiempo puede aumentar, pero se prioriza el caso de cada miembro según los síntomas y la urgencia. El líder del personal revisará la fila durante su turno y priorizará según la urgencia. Si un coordinador de la atención envía la información de un miembro a la cola para que le devuelvan la llamada, contamos con guiones para informar a la persona que llama que, si los síntomas empeoran o cambian antes de que reciba nuestra llamada, debe volver a llamarnos para notificarnos.

¿Existe un límite en la cantidad de veces que un miembro puede utilizar el servicio?

El servicio se puede utilizar tantas veces como sea necesario para cualquier necesidad médica que requiera asesoramiento de enfermería.

¿Hay un médico que supervise los servicios?

Care Net no cuenta con el consejo de un MD o DO. La línea de asesoramiento de enfermería no pretende reemplazar el consejo de un médico. El personal de enfermería sigue las pautas de Schmitt-Thompson integradas en nuestro software al procesar una evaluación de telesalud. El software brinda orientación sobre el nivel de atención según las respuestas del miembro a las preguntas de enfermería.

¿El personal de enfermería puede recetar medicamentos si fuera necesario?

El personal de enfermería de CareNet no tiene la capacidad de recetar medicamentos. La línea de asesoramiento de enfermería no pretende reemplazar el consejo de un médico. El miembro puede comunicarse con su médico de atención primaria (PCP) o visitar un centro de emergencias o urgencias.

¿Se hará un seguimiento de los miembros después de utilizar el servicio? Si es así, ¿cuántos días después?

CareNet no realiza un seguimiento con el miembro. La mayoría de los planes de salud implementan sus propios servicios de satisfacción para dar seguimiento a los miembros.

Si se determina que es una VERDADERA emergencia, ¿el personal de enfermería llamará al 911?

Si se trata de una verdadera emergencia, el personal preguntará si el miembro puede marcar el 911 por su cuenta. Sin embargo, si el personal determina que este proceso comprometería la seguridad del paciente, llamará al 911 con el miembro. Si el personal realiza una conferencia con el 911, permanecerá en la línea con el miembro hasta que esté seguro de que se han enviado los servicios médicos al lugar.