

## Preguntas frecuentes

### **P** ¿Qué va a ocurrir en este proceso?

**R** Un Enlace Clínico de Afiliados Empoderados para Triunfar (Members Empowered to Succeed; METS) se comunicará con usted por teléfono o correo electrónico para disponer una llamada para:

1. Hablar sobre el afiliado o afiliada que se ha identificado para participar en el programa METS.
2. Confirmar la mejor forma de obtener información clínica que se solicitará antes de la llamada de la consulta inicial. Esto incluye el plan de tratamiento más reciente de su afiliado o afiliada, su evaluación y sus últimas notas de progreso para revisarlas.
3. Programar una llamada de consulta inicial. Esta llamada puede tardar hasta 15 minutos, dependiendo de la información clínica existente que se haya proporcionado anteriormente y las necesidades del afiliado o afiliada.
4. Hablar sobre programar una consulta de seguimiento. Las comunicaciones continuas y regulares continuarán, la mayoría de las veces en forma de conversación telefónica de hasta 10 minutos. Éstas se programarán a intervalos periódicos durante la participación del afiliado o afiliada, que puede durar hasta 12 meses.



### **P** ¿Qué se quiere lograr con el programa METS?

**R** El equipo de METS se asocia con usted para crear un plan de atención integrado que apoya a nuestro afiliado colectivo en su proceso de recuperación. Su equipo de METS consiste en un Enlace Clínico y a menudo un Coordinador. Los Enlaces Clínicos son clínicos con licencia que usan su experiencia para asociarse con usted a fin de brindar apoyo administrativo y clínico. Aprovechan un enfoque basado en los puntos fuertes para ayudar a identificar y superar posibles obstáculos, apoyar la coordinación de la atención y proporcionar recursos para promover resultados exitosos del tratamiento. Los coordinadores complementan el proceso de recuperación abordando los obstáculos de los determinantes sociales de salud y enlazando a los afiliados con los recursos comunitarios que se ajustan a sus objetivos. Si no hay Coordinadores disponibles en el mercado, se brindan remisiones a la Administración de la Atención según sea necesario.

### **P** ¿Cuál es el compromiso en cuanto al tiempo?

**R** Somos flexibles y trabajaremos para adaptarnos a su horario en la medida de lo posible. La consulta clínica inicial puede durar hasta 15 minutos. Este tiempo puede reducirse si el plan de tratamiento más reciente de su afiliado o afiliada, su evaluación y sus últimas notas de progreso se proporcionan para su revisión. Se realizarán comunicaciones periódicas, la mayoría de las veces en forma de consulta telefónica de hasta 10 minutos. El apoyo a los afiliados en el programa METS puede durar hasta 12 meses.

**P** ¿Cuáles son los beneficios y es voluntaria la participación?

**R** El programa METS se asocia con usted para elaborar una estrategia de atención integral que corresponda a las necesidades de los afiliados, incorporando sus objetivos, puntos fuertes/intereses y resultados deseados. El éxito del programa depende de la fortaleza de esta asociación. Aunque su participación es obligatoria, estamos alineados en el mismo objetivo cuando se trata de nuestros afiliados colectivos: aumentar el acceso a la atención y mejorar los resultados de salud. El programa METS forma parte del requisito contractual mediante el cual los proveedores colaboran en las medidas de mejoramiento de la calidad y actividades de revisión de historias clínicas. Este enfoque colaborativo hacia la atención integrada ayuda a apoyar los planes de tratamiento, el cumplimiento con los medicamentos y la recuperación.

**P** ¿Cómo se selecciona a los afiliados?

**R** Los afiliados se identifican usando los datos históricos de reclamaciones de los últimos 12 meses. Se seleccionan para la participación aquellos que usan con mayor frecuencia y duración servicios de salud conductual y/o para el trastorno por consumo de sustancias (Substance Use Disorder; SUD) en consulta externa.

**P** ¿Es necesaria una autorización para intercambiar información sobre el afiliado o afiliada?

**R** No, no se necesita una autorización para divulgar información. Las Reglas de Privacidad (45 CFR 164.506) de la Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (Health Insurance Portability and Accountability Act; HIPAA) permiten divulgar la Información de Salud Protegida (Protected Health Information; PHI) que se use o divulgue con propósitos de tratamiento, pagos u operaciones de atención de la salud y no se requiere el consentimiento o la autorización del afiliado o afiliada.

**P** ¿Cómo debo informar al afiliado o afiliada que METS está involucrado?

**R** Su Enlace Clínico trabajará con un Coordinador o remitirá (referirá) al o la paciente a Administración de la Atención para asegurar que él o ella esté informado.

**P** ¿Están negando tratamiento a los afiliados?

**R** No, nuestro objetivo es trabajar con usted y con el afiliado o afiliada para identificar los apoyos adicionales que se necesiten para progresar con éxito en el tratamiento. Puede aprovechar los recursos y materiales de apoyo de METS sobre el tratamiento y la valoración/planificación del alta.

El equipo de METS no realiza revisiones de autorización. Si tiene preguntas relacionadas con los criterios de necesidad médica y los procesos de autorización, por favor diríjalas al departamento de Administración de la Utilización del plan de salud. De ser necesario, nuestro equipo puede brindar esa información de contacto.

**P** ¿Podemos remitir afiliados a METS?

**R** No, los afiliados no pueden remitirse (referirse) al programa en este momento. Si cree que un afiliado o afiliada necesita asistencia adicional, podemos verificar su elegibilidad para participar en el programa METS. Si no califican, podemos ponerle en contacto con el programa de Administración de la Atención del plan de salud o con Servicios para los Afiliados para que le presten más ayuda.

**El equipo de METS desea agradecerle personalmente su colaboración y dedicación a la atención y el bienestar de nuestros afiliados. ¡Esperamos pronto colaborar con usted!**