

## Preguntas frecuentes generales

### ¿Qué es Texas Children's Anywhere Care?

Texas Children's Anywhere Care lleva a los proveedores de atención médica\* estés donde estés por medio de consultas vivo por video desde tu smartphone, tablet o computadora. Es fácil, seguro, rápido y conveniente. No necesitas viajar ni estacionar, y menos tiempo de espera significa tiempo ahorrado para ti y tu familia. Además, los proveedores están disponibles cuando necesites respuestas, ya sea en medio de la noche, si estás lejos de casa, o si no puedes hacer una consulta en horario de oficina.

### ¿Cómo puedo ser atendido(a) por un proveedor de atención médica usando Texas Children's Anywhere Care?

Para registrarte en Texas Children's Anywhere Care, sigue los pasos del 1 al 4 a continuación. Si ya estás registrado(a), puedes saltarte el primer paso y continuar con los pasos 2 al 4.

**Paso 1:** Crea una cuenta. Agrega bajo tu cuenta a tus niños que estén cubiertos por Texas Children's Health Plan. Regístrate en línea y accede a tu cuenta estés donde estés con la aplicación Texas Children's Anywhere Care (descarga gratuita). Regístrate ahora para que estés listo(a) cuando necesites hacer una consulta.

**Paso 2:** Escoge un proveedor. Los proveedores que te atiendan por medio de Texas Children's Anywhere Care son certificados en su especialidad y entrenados en cuidado de salud por video. Simplemente navega sus perfiles y elige al proveedor que te gustaría que te atienda.

**Paso 3:** Ingresa el historial médico de tu niño(a). Agrega su información de seguro de salud.

**Paso 4:** Inicia tu consulta. El médico que te atienda te preguntará sobre síntomas, te guiará a lo largo de la evaluación, y enviará una receta a la farmacia, en caso de ser necesario.

### ¿Qué condiciones pueden ser tratadas por medio de Texas Children's Anywhere Care?

Los proveedores de atención médica que te atiendan por medio de Texas Children's Anywhere Care pueden tratar una variedad de condiciones, incluyendo:

- Reacciones alérgicas
- Tos, resfriados, o congestión
- Dolor de oído
- Fiebre en niños mayores de 8 semanas
- Conjuntivitis (ojo rojo)
- Irritaciones en la piel
- Infecciones en la piel
- Garganta irritada
- Vómito y diarrea

### ¿Quién no puede ser atendido usando Texas Children's Anywhere Care?

Los niños menores de 30 días de edad deben ser atendidos por su proveedor de cabecera. También puedes llamar a la línea directa de enfermería al **1-800-686-3831** con preguntas 24/7.

### ¿Cuándo debería ir a la sala de emergencia en vez de usar Texas Children's Anywhere Care?

El proveedor de atención médica que te atienda por medio de Texas Children's Anywhere Care puede tratar condiciones de salud comunes que no sean de emergencia. Si tienes alguno de estos síntomas ve directamente a la sala de emergencia:

- Huesos rotos (con deformidades)
- Sangrado que no se puede controlar
- Cortes o lesiones extensivas o complicadas
- Desmayos o lesiones en la cabeza con pérdida del conocimiento o desorientación
- Fiebre en niños menores de 8 semanas
- Pérdida o cambio de la visión
- Procedimientos que requieran una tomografía computarizada o sedación
- Convulsiones sin un diagnóstico previo de epilepsia
- Quemaduras graves
- Mordeduras de serpiente
- Lesiones en la columna
- Cambios repentinos del estado mental
- Dificultad repentina para respirar
- Vómito o tos con sangre

### ¿Cómo cambio mi nombre de usuario?

Para usar Texas Children's Anywhere Care, debes tener una dirección de correo electrónico para tu nombre de usuario, pero puedes cambiarlo (con otra dirección de correo electrónico) en cualquier momento.

Primero **Inicia sesión**, luego:

- Selecciona **Mi cuenta** (en la parte superior derecha de la pantalla)
- Selecciona **Mi perfil**
- Desliza hacia abajo y selecciona **Identificación**
- Selecciona **Editar** y luego edita tu dirección de correo electrónico a otra de tu elección
- Selecciona **Guardar**

### ¿Cómo debo ingresar mi número de identificación de plan de salud?

Ingresa todas las letras y números de la tarjeta de identificación de miembro de tu plan de salud, sin dejar espacios.

### ¿Qué sucede si no ingreso mi información de seguro de salud al registrarme?

Si no ingresas tu información de seguro de salud, necesitarás pagar el costo total de la consulta con tu tarjeta de crédito o débito personal. Si al registrarte no tienes tu información de seguro de salud a la mano, no te preocupes, ya que puedes ingresarla en cualquier momento antes de iniciar tu consulta. Solo sigue estos simples pasos.

Desde una computadora:

- **Iniciar sesión**
- Selecciona **Mi cuenta**
- Selecciona **Mi perfil**
- Bajo la Información de seguro de salud, selecciona **Editar**
- Cambia tu información de seguro
- Selecciona **Guardar**

Usando un dispositivo móvil:

- **Iniciar sesión**
- Pulsa **Más** en la parte inferior de la pantalla
- Pulsa **Mi seguro**
- Ingresa tu información de seguro
- Pulsa **Guardar**

### ¿Puedo agregar a mis niños o cónyuge mayores de 18 años a mi cuenta Texas Children's Anywhere Care?

No. Todas las personas mayores de 18 años deben tener su propia cuenta con una dirección de correo electrónico única, debido a las normas de privacidad y seguridad dispuestas por la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de los Seguros de Salud (HIPPA, por sus siglas en inglés). Ellos podrán agregar el plan de salud que los cubre bajo el perfil que hayan creado por medio de Texas Children's Anywhere Care.

### ¿Cómo agrego a mis niños o dependientes menores de 18 años a mi cuenta Texas Children's Anywhere Care?

Es fácil agregar a tus niños o dependientes a tu cuenta. Solo sigue estos pasos.

Desde una computadora:

- **Iniciar sesión**
- Selecciona **Mi cuenta** (en la parte superior derecha de la pantalla)
- Selecciona **Mi perfil**
- Bajo **Mis niños**, selecciona **Agregar**
- Selecciona **Agregar nuevo perfil**, completa la información y selecciona **Agregar perfil**

Usando un dispositivo móvil:

- **Iniciar sesión**
- Pulsa **Más** en la parte inferior de la pantalla
- Pulsa **Mis niños**
- Pulsa **Agregar niño**
- Ingresa la información solicitada y pulsa **Hecho** para guardar

### ¿Cuánto dura una consulta médica en línea?

Una consulta médica en línea promedio usando Texas Children's Anywhere Care dura aproximadamente 10 minutos.

### ¿Puedo obtener un certificado médico para llevar a mi trabajo o escuela después de una consulta en línea?

Sí. Para obtener un certificado médico después de una consulta en línea con Texas Children's Anywhere Care, indícale al proveedor que te atiende que necesitas uno antes de que la consulta termine. El certificado médico incluirá la fecha de la consulta, la fecha recomendada de retorno al trabajo o a la escuela y cualquier restricción. Para obtener una copia del certificado médico después de que la consulta termine, sigue estos pasos.

Desde una computadora:

- **Iniciar sesión**
- Selecciona tu **Bandeja de entrada** (ícono de sobre)
- Selecciona la **Notificación** de correo electrónico que esté relacionada con la consulta en la que solicitaste el certificado médico
- Verás el certificado médico bajo **Archivos adjuntos** en formato Word o PDF

Por favor toma en cuenta que los certificados médicos no están disponibles por medio de la aplicación Texas Children's Anywhere Care. Si olvidaste solicitar un certificado médico durante la consulta, por favor contacta a Texas Children's Anywhere Care al **1-800-860-5353**.

### ¿Puede el proveedor que me atiende por medio de Texas Children's Anywhere Care completar formularios de seguro e incapacidad de la Ley de Permiso Médico y Familiar (FMLA, por sus siglas en inglés), de perro guía, del Departamento de Vehículos Motorizados (DMV), o de escuelas/campamentos?

No. Exámenes físicos y de laboratorios en persona son generalmente necesarios para completar estos formularios, lo cual no puede ser realizado por medio de una consulta médica en línea.

### ¿Tienen acceso a mi información de salud los proveedores de atención médica que me atiendan usando Texas Children's Anywhere Care?

La cantidad de información que compartas con los proveedores que te atiendan completamente depende de ti. Por medio de tu cuenta puedes permitirles a los proveedores que accedan y revisen tu información de salud de consultas pasadas. También puedes crear reportes y hacer seguimientos de tu información personal, así como compartirlos con los proveedores que te atiendan usando Texas Children's Anywhere Care. Para hacer seguimiento de tu información personal usando Texas Children's Anywhere Care, sigue estos simples pasos:

Desde una computadora:

- **Iniciar sesión**
- Selecciona **Mis registros** en la parte superior de la página
- Selecciona **Agregar Medición** para agregar cualquier información de salud nueva a la que quisieras hacer seguimiento
- Selecciona **Hecho** cuando hayas terminado de guardar la información

Usando un dispositivo móvil:

- **Iniciar sesión**
- Pulsa **Mi salud** en la parte inferior de la pantalla
- Pulsa **Sincronizar** para permitir que la información guardada dentro de la aplicación MyHealth se sincronice con Texas Children's Anywhere Care. Una vez que la información esté sincronizada, puedes compartirla con los proveedores que te atiendan cuando uses Texas Children's Anywhere Care

### **¿Cómo puedo obtener ayuda urgente con una receta proporcionada inmediatamente después de una consulta?**

Por favor llama a nuestro equipo de Servicios para Miembros de Texas Children's Health Plan al **número de teléfono indicado en tu tarjeta de identificación de miembro.**

### **¿Pueden los proveedores de atención médica que me atiendan usando Texas Children's Anywhere Care proporcionar manejo de medicamentos para una condición de salud persistente?**

Los proveedores que te atiendan usando Texas Children's Anywhere Care están comprometidos a proporcionar atención para condiciones de salud comunes y urgentes, pero no pueden tratar condiciones crónicas o de largo plazo. Las condiciones de salud crónicas deben ser manejadas por un proveedor en persona. Los proveedores que te atiendan por medio de Texas Children's Anywhere Care pueden proporcionar reabastecimientos de recetas de corto plazo si no has tenido tiempo para una consulta con tu proveedor de cabecera. Los reabastecimientos de recetas son proporcionados a discreción del proveedor con el entendimiento de que el paciente continuará obteniendo sus recetas con su médico.

### **¿Cómo puedo saber cuáles proveedores de atención médica están dentro de la red de mi plan de salud?**

Las consultas en línea con proveedores de Texas Children's Anywhere Care son un beneficio que está cubierto bajo Texas Children's Health Plan. Si tienes Texas Children's Health Plan, entonces los proveedores que te atiendan usando Texas Children's Anywhere Care son proveedores dentro de la red.

### **¿Tiene Texas Children's Anywhere Care una aplicación que pueda descargar?**

Sí. Descarga la aplicación gratuita de Texas Children's Anywhere Care en tu iPhone visitando la App Store de Apple iTunes, o en tu Android visitando la Play Store de Google.

### **¿Qué sucede si mi condición requiere una consulta en persona?**

Cuando seas atendido en línea por medio de Texas Children's Anywhere Care, el proveedor de atención médica evaluará tu condición o la de tu niño(a) y decidirá si una consulta en persona es necesaria. Si es así, el proveedor te lo hará saber antes de que termine la consulta.

### **¿Qué proveedores de atención médica me atenderán?**

Los proveedores de atención médica que te atiendan por medio de Texas Children's Anywhere Care son certificados, tienen licencia para practicar medicina en el estado de Texas y están especialmente entrenados para evaluar tu condición o la de tu niño(a) en línea. Los proveedores que te atiendan por medio de Texas Children's Anywhere Care están dentro de la red de Texas Children's Health Plans.

### **¿Qué sucede si tengo problemas para conectarme con el proveedor de atención médica durante nuestra consulta?**

Por favor contacta a Texas Children's Anywhere Care al **1-800-860-5353.**

### **¿Qué puedo hacer si se interrumpe mi conexión durante mi consulta?**

Si te desconectas, simplemente vuelve a iniciar sesión en Texas Children's Anywhere Care y selecciona el proveedor que te gustaría que te atienda para que se conecte nuevamente. No se te cobrará si tu sesión se desconecta.