

# Preguntas frecuentes de los afiliados de Teladoc Health

## **P** ¿Qué es Teladoc Health?

Teladoc Health ofrece acceso conveniente y confidencial a consultas virtuales con médicos y proveedores de salud del comportamiento de calidad. Este servicio está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, desde cualquier lugar<sup>1</sup>.

Al programar una consulta con uno de los médicos y proveedores de salud del comportamiento de Teladoc Health certificados por la Junta de los EE. UU., puede recibir un diagnóstico, tratamiento y hasta pueden recetarle medicamentos, si es médicamente necesario<sup>2</sup>.

## **P** ¿Para qué puedo usar Teladoc Health?

Teladoc Health ofrece consultas virtuales para afecciones de salud comunes que no son de emergencia, como gripe, sinusitis, virus estomacales, ansiedad, depresión y más.

## **P** ¿Teladoc Health reemplaza a mi médico?

No. Teladoc Health no reemplaza a su médico de atención primaria. Use Teladoc Health para afecciones que no son de emergencia, cuando no le resulta fácil acudir al médico o fuera del horario de atención habitual.

## **P** ¿Cómo configuro mi cuenta de Teladoc Health?

Descargue la aplicación de Teladoc Health, visite el sitio web de Teladoc Health, en [www.teladoc.com](http://www.teladoc.com), o llame al **800-TELADOC (835-2362)** para configurar su cuenta.

## **P** ¿Es necesario que tenga disponible la información sobre mi cobertura de salud?

Sí. Debe tener disponible la información básica sobre su cobertura de salud, como el nombre del plan, el número de identificación de grupo o el número de identificación de afiliado.

## **P** ¿Usar Teladoc Health tiene costo?

Para la mayoría de los afiliados de Health Net, usar Teladoc Health no tiene costo. Puede contactarse con Health Net para confirmar la cobertura de su plan.

## **P** ¿Hay un límite de tiempo para hablar con un médico? ¿Se me cobrará más si excedo ese tiempo?

No hay límite de tiempo para las consultas. Tampoco hay un cargo adicional por consultas más largas.

(continúa)



## **P** ¿Cómo obtengo acceso a Teladoc Health?

Puede acceder a Teladoc Health a través de la aplicación, el sitio web o por teléfono. Las consultas pueden realizarse por teléfono o videollamada.

## **P** ¿Pueden mis familiares usar Teladoc Health?

Si sus familiares tienen cobertura conforme a su plan de Health Net, o si tienen su propia cobertura con un plan de Health Net, entonces tienen acceso a Teladoc gracias a su inscripción en Health Net. Los dependientes mayores de 18 años deben comunicarse con nuestro Centro de Servicios, al **800-TELADOC (835-2362)**, para solicitar consultas. El suscriptor principal debe solicitar las consultas en nombre de los dependientes menores de 18 años. Esto se puede hacer a través de la aplicación, el sitio web o por teléfono.

## **P** ¿Quiénes son los médicos de Teladoc Health?

Los médicos de Teladoc Health son médicos internistas, médicos de familia, pediatras, terapeutas de salud del comportamiento y psiquiatras certificados por la Junta de los EE. UU. Tienen un promedio de 20 años de experiencia y licencia para trabajar en su Estado.

## **P** ¿Pueden los médicos de Teladoc Health recetar medicamentos?

Sí, cuando son médicamente necesarios. Si una receta médica<sup>2</sup> no es médicamente necesaria, el médico puede indicarle cómo controlar los síntomas o recomendarle que haga un seguimiento con el médico de atención primaria.

## **P** ¿Puede mi médico de atención primaria recibir el expediente de mi consulta en Teladoc Health?

Sí. Con su consentimiento, desde Teladoc Health pueden enviarle a su médico de atención primaria una copia de su consulta de Teladoc Health en formato electrónico. Puede seleccionar esta opción en el momento de configurar su cuenta de Teladoc Health. Para elegir esta opción, deberá proporcionar el número de fax de su médico de atención primaria.

## **P** ¿Puedo usar Teladoc Health cuando viajo?

Teladoc Health está disponible en los 50 estados, así que puede utilizar este servicio desde cualquier lugar de los Estados Unidos. Pueden aplicarse algunas restricciones<sup>3</sup>.

## **P** ¿Con quién debo comunicarme si tengo preguntas o inquietudes?

Puede visitar el sitio web de Teladoc Health, en **www.teladoc.com**, o llamar al Centro de Servicios, al **800-TELADOC (835-2362)**.



Descargue la aplicación para hablar con un médico de manera segura.

Visite **www.teladoc.com**.  
Llame al **800-TELADOC (835-2362)**.

<sup>1</sup> Las citas programadas para servicios de salud del comportamiento están disponibles los 7 días de la semana, de 7 a. m. a 9 p. m. (hora estándar del Pacífico).

<sup>2</sup> El acceso a servicios de telesalud no garantiza una receta médica.

<sup>3</sup> Teladoc Health no está disponible en otros países.

Puede recibir servicios en persona o a través de telesalud, si está disponible, de su proveedor de atención primaria; de un especialista tratante o de otro profesional de la salud, clínica o centro de salud contratados de acuerdo con el servicio y las normas existentes de puntualidad y acceso geográfico exigidas por la legislación de California. Todos los costos compartidos por los servicios recibidos a través de Teladoc Health (Teladoc) se acumularán para su desembolso máximo y deducible (si su plan tiene un deducible). Al programar una cita a través de Teladoc, usted da su consentimiento para recibir servicios de telesalud a través de Teladoc. Consulte el documento de cobertura de su plan de salud para obtener información sobre la cobertura y la definición de servicios de telesalud. Tiene derecho a acceder a sus expedientes médicos por los servicios recibidos a través de Teladoc. A menos que decida lo contrario, cualquier servicio prestado a través del Teladoc se compartirá con su proveedor de atención primaria.

Health Net of California, Inc. y Health Net Life Insurance Company son subsidiarias de Health Net, LLC y Centene Corporation. Health Net es una marca de servicio registrada de Health Net, LLC.

Todas las demás marcas comerciales/marcas de servicio identificadas continúan siendo propiedad de sus respectivas compañías. Todos los derechos reservados.