



# Telehealth: *You deserve the best!*

Many people started having their healthcare visits by phone or video calls. This type of appointment is called a telehealth visit. Here are some things you can do to have the best telehealth experience.

## 1. Prepare for your telehealth visit (phone or video call)

- Know the type of visit:
  - Are you reviewing lab work?
  - Are you discussing your mental health and wellness? Other reasons?
- Upload applications or links to your phone/computer before your visit. Give this information to others who will be joining your telehealth visit.
- Know the provider's name, office address and phone number.
- Have your member ID card and number, pharmacy location, and medicines available.
- Let your provider know if you need an interpreter for your language needs.

## 2. Start the visit

- Be prepared to start on time. There may be times the appointment will start late because the provider is running late or the technology is not working, but always be prepared to start on time.
- Know your provider's contact information in case you are disconnected.
- Let your provider know if you have any cultural needs that may impact treatment such as foods that you do not eat, ceremonies that you practice, or herbs and supplements that you take.

## 3. End the visit

- Make sure you understand the provider's instructions. Describe in your own words your condition and how to get better. Don't be afraid to ask questions if you don't understand.
- Know your next steps. When is your next visit? Do you need to get lab work done? Do you need to fill a prescription?





# Telesalud: *¡Usted se merece lo mejor!*

Muchas personas empezaron a realizar sus consultas médicas por teléfono o por videollamada. Este tipo de cita se llama consulta de telesalud. He aquí algunas medidas que puede tomar para tener la mejor experiencia de telesalud.

## 1. Prepárese para su consulta de telesalud (teléfono o videollamada).

- Conozca el tipo de consulta
  - ¿Es para revisar estudios de laboratorio? ¿Es para discutir sobre su salud mental y su bienestar? ¿Otras razones?
- Cargue las aplicaciones o los enlaces en su teléfono/ordenador antes de su consulta. Proporcione esta información a otras personas que se unirán a su consulta de telesalud.
- Conozca el nombre, la dirección y el número de teléfono del proveedor.
- Tenga a la mano su tarjeta y número de identificación de afiliado, la ubicación de la farmacia y los medicamentos.
- Informe a su proveedor si necesita un intérprete para sus necesidades lingüísticas.

## 2. Iniciar la consulta

- Puede haber ocasiones en las que la cita empiece con retraso porque el proveedor se retrase o la tecnología no funcione, pero siempre hay que estar preparado para empezar a tiempo.
- Conozca la información de contacto de su proveedor en caso de que se desconecte.
- Informe a su proveedor de las necesidades culturales que pueden afectar al tratamiento, como los alimentos que no consume, las ceremonias que practica o las hierbas y suplementos que toma.

## 3. Finalizar la consulta

- Asegúrese de entender las instrucciones del proveedor. Describa con sus propias palabras su estado y cómo mejorar.
- Conozca sus siguientes pasos. ¿Cuándo es su próxima consulta? ¿Necesita que le hagan pruebas de laboratorio? ¿Necesita surtir una receta?



An Independent Licensee of the Blue Cross Blue Shield Association

Si tiene preguntas sobre la telesalud, llame a nuestro equipo de servicios para afiliados al **1-800-322-8670**.

Los servicios contratados se financian mediante el contrato con el estado de Arizona.

HCA-MM21-04 (aprobado el 9/7/2021)