

## Herramienta de evaluación de entrada: preguntas frecuentes

|  |  |
|--|--|
| <b>P1</b>  | <b>¿Qué es la herramienta de evaluación de llegada (CAT)?</b>  |
| <p>Elara Caring desarrolló la herramienta de evaluación de llegada (Clock-in Assessment Tool, CAT) para ayudarlo en casa de los pacientes. CAT está diseñada para dar una manera fácil y efectiva de informar de un ingreso de su paciente en un hospital, una visita a la sala de emergencias o atención de urgencia, o un cambio en la condición del paciente. El sistema usa un sistema de respuesta por voz interactivo (interactive voice response, IVR), con tecnología vinculada a nuestra base de datos de pacientes y un registro de seguimiento de problemas (Issue Tracking Log, ITL). El asistente responde simplemente presionando "1" para Sí o "2" para No en cada una de las 9 preguntas.</p>  |  |
| <b>P2</b>  | <b>¿Puedo ver las nueve (9) preguntas?</b>   |
| <p>Sí, puede visitar <a href="http://Elara.com/cat">Elara.com/cat</a> para ver la guía del programa de la Herramienta de evaluación de entrada para obtener instrucciones y una lista de preguntas. Elara Caring está preparando una Guía de referencia rápida (Quick Reference Guide, QRG) para que la lleve consigo. Puede familiarizarse con las preguntas y usar el QRG para prepararse para informar.</p>   |  |
| <b>P3</b>  | <b>No veo dónde puedo informar de un cambio observado en la condición del paciente en la Guía de referencia rápida (QRG). ¿Qué debo hacer?</b> |
| <p>Las preguntas para el programa CAT se desarrollaron para minimizar el tiempo de llamada y para que sean lo más completas posible. Si no ve ningún síntoma en ninguna de las preguntas de la Guía de referencia rápida (QRG) para informar de un cambio en la condición, puede responder "Sí" a la pregunta 9: <i>¿Tiene otras preocupaciones sobre el paciente, incluyendo el suministro de comida, los peligros ambientales, el abuso o la negligencia que requieran atención inmediata?</i></p>   |  |
| <b>P4</b>  | <b>¿Cómo funciona la herramienta de evaluación de entrada?</b>   |
| <p>Las herramientas de evaluación de entrada le dan al asistente un método simple y efectivo para informar de un ingreso al hospital, una visita a la sala de emergencias o atención de urgencia, o un cambio en la condición. El sistema IVR está programado para hacer una llamada saliente cuarenta y cinco (45) minutos después de que el asistente ingrese para el turno usando el sistema EVV. El IVR le pedirá que responda Sí o No a una serie de preguntas sobre la salud de su paciente. Hay 9 preguntas para completar en total, y una respuesta afirmativa o Sí a una o más preguntas activará una alerta que se enviará a un enfermero registrado de Elara Caring, que está lista para ayudar con las necesidades del paciente.</p>                         |  |
| <b>P5</b>  | <b>¿Qué hace la herramienta de evaluación de entrada?</b>  |
| <p>Queremos mantener a sus pacientes sanos, seguros y en su casa, donde los estudios muestran que a los pacientes les va mucho mejor que en una residencia de adultos mayores o en un hospital. Como parte del equipo de Elara Caring, usted juega un papel importante en alertar al equipo sobre eventos médicos del paciente (p. ej., ingreso al hospital, visita de emergencia, etc.), un cambio en la condición (fiebre, mareos, pérdida de apetito), un determinante de comportamiento (más olvidos, soledad) o social (falta de comida nutritiva, ambiente seguro, etc.) que afecte la salud general de su paciente. Una vez alertado, el equipo clínico se comunicará con usted y con su paciente para ayudar a su paciente a acceder a la atención adecuada.</p> |  |
| <b>P6</b>  | <b>¿Cuándo recibiré la llamada?</b>  |
| <p>El sistema CAT está programado para comunicarse con usted llamando a su teléfono celular registrado en Elara Caring. La llamada se hará en 45 minutos después de su registro usando EVV para su turno. La ventana de 45 minutos le da la oportunidad de comenzar a coordinar las AVD para su paciente y el tiempo suficiente para observar e interactuar con su paciente. Si pierde la llamada, o si estaba ayudando a su paciente, puede llamar a Elara Caring al 844.515.0005 para activar el sistema CAT.</p>  |  |

|  |   |
|--|---|
| <b>P7</b>  | <b>¿Qué sucede si pierdo la llamada?</b>  |
| <p>Lo importante que debe recordar es la notificación al equipo clínico de Elara Caring sobre cualquier cambio en la condición de su paciente, o de un ingreso al hospital o una visita a la sala de emergencias. Tenga su teléfono celular disponible antes de la llamada IVR. Si perdió la llamada, puede llamar a Elara Caring al 844.515.0005 para activar el sistema CAT.</p>   |   |
| <b>P8</b>  | <b>¿Qué sucede si mi paciente experimenta un cambio en la condición después de que inicialmente informé que no había problemas?</b> |
| <p>Este será un acontecimiento frecuente, ya que su paciente puede comenzar a experimentar síntomas después de la llamada de entrada, cuando comenzó su turno. Si esto sucede, comuníquese con Elara Caring al 844.515.0005.</p>   |   |
| <b>P9</b>  | <b>¿Debo informar solo sobre un cambio de estado del paciente mediante el sistema de respuesta de voz interactivo CAT?</b>          |
| <p>Si llega a su turno e inmediatamente nota un cambio en la condición de su paciente, llame al 844.515.0005 para activar el sistema CAT para informar. También puede informar de un cambio en la condición mediante el sistema CAT durante su turno. NO ESPERE a la llamada del sistema CAT para informar de un cambio en la condición.</p>   |   |
| <b>P10</b>   | <b>¿Cuánto tiempo tarda en completarse la llamada telefónica?</b>   |
| <p>La llamada debería tomar solo de 3 a 4 minutos para completar las nueve (9) preguntas, ya que solo debe responder presionando "1" para Sí o "2" para No para cada pregunta. Elara Caring está preparando una guía de referencia rápida (QRG) para que la tenga disponible cuando conteste la llamada CAT IVR.</p>   |   |
| <b>P11</b>   | <b>¿Se espera que reciba esta llamada todos los días?</b>   |
| <p>Sí, la llamada se presenta al asistente después de que usted marca su turno. Nuestro objetivo es mantener al paciente seguro y saludable en el hogar, y que experimente un cambio de condición en cualquier momento. Como parte integral del equipo de Elara Caring, es importante informar cualquier cambio en la condición tan pronto como ocurra para que un Administrador o su designado notifique a la fuente de referencia del paciente sobre el cambio informado en la condición del paciente.</p> |   |
| <b>P12</b>   | <b>Ya informé de un cambio, ¿qué sigue luego?</b>   |
| <p>Una vez que haya informado un cambio, su Administrador o la persona designada por él pueden llamar para hablar con usted y / o su cliente para obtener más detalles sobre el cambio. El administrador documentará cualquier conversación con usted o su cliente y notificará a la fuente de referencia del cliente sobre el cambio informado por el cliente.</p>  |   |
| <b>P13</b>   | <b>¿Qué sucede si el paciente se molesta porque estoy hablando por teléfono?</b>  |
| <p>No espere a que el paciente se enoje. Hable con su paciente e infórmele sobre el propósito de la llamada CAT. Puede compartir esta guía del programa CAT y las preguntas frecuentes con su paciente y asegurarse de que sepa que el propósito es mantenerlo seguro y saludable en la casa.</p>  |   |