



## Frequently Asked Questions

### **Q: What is Telehealth?**

A: Telehealth uses computer and video technology to connect your child at school to a doctor or nurse practitioner at Children's Health Pediatric Group.

### **Q: Where do I get the enrollment forms?**

A: The front office or the nurse's office has enrollment forms available. Enrollment forms can be returned to the front office or school nurse.

### **Q: Do I need to re-enroll my child each year?**

A: Yes. A new form must be submitted at the beginning of each school year.

### **Q: Do you share the information with my child's primary care pediatrician?**

A: An After-Visit Summary can be provided to you and your child's primary care pediatrician to continue treatment as necessary.

### **Q: Is there a cost?**

A: If you have commercial insurance or Medicaid, Children's HealthSM will collect and verify coverage information. If you don't have insurance or if your insurance provider does not cover Telehealth visits, we encourage you to continue to use Telehealth, and we will send you an invoice of no more than \$50 after your child's visit. For all payers there are discounts available when you pay at time of visit. If you have questions concerning billing, please call **(844)-4TELEMED, Option 1**.

### **Q: How does it work?**

If your child is enrolled and gets sick at school:

- The school nurse will determine if a pediatrician is needed to diagnose the child, based on Telehealth guidelines.
- The parent will be contacted with appointment information and invited to participate by phone by Children's Health.
- An appointment will be set up with the pediatrician.
- The school nurse and pediatrician will conduct the exam.
- The pediatrician will call in a prescription to your chosen pharmacy if necessary.
- An After-Visit Summary will be provided to the parent.
- If your child is not a Children's Health Pediatric Group patient, we recommend the parent/guardian shares the After-Visit Summary with their child's pediatrician.

Children's Health uses MyChart®, a web-based medical records system. This provides a way for parents to view information about a Telehealth visit online. Please visit [childrens.com/mychart](http://childrens.com/mychart) for more information.

### **Q: What if the school nurse's office cannot get a hold of me to authorize an appointment?**

A: If we have a consent to bill on file, the school nurse may move forward with the appointment. If there is no consent on file, the school nurse will not conduct the appointment until the Children's Health team has connected with the parent/guardian.

### **Q: Telehealth services used to be offered at no charge. Why will Children's Health begin billing for Telehealth?**

A: In 2014, Children's Health launched this program and was able to fund it under a limited amount of state dollars. Our primary goal has always been to demonstrate to lawmakers and parents that we could improve health outcomes in children by using innovative technology to care for them in their schools.

Because of your partnership, we have accomplished that goal. In just three short years, we have:

- Treated more than 6,000 patients
- Expanded into 97 schools, 16 school districts, enrolling approximately 22,000 students
- Become the fastest-growing school-based telemedicine program in the nation
- Achieved 91% satisfaction rate from parents

We will continue to treat all enrolled children – regardless of coverage. If a patient has commercial insurance or Medicaid, Children's Health will collect and verify coverage information. If they not have commercial insurance or Medicaid, or if their insurance provider does not cover Telehealth visits, we encourage them to continue to use Telehealth, and we will send them an invoice of no more than \$50 after the visit. By billing commercial insurance payors and Medicaid for services rendered, we will be able to sustain and further grow this program so we can provide care for all children.

This program follows all school district policies. For more information about the program, contact your school nurse to obtain a brochure.



## Preguntas Frecuentes

### **P.: ¿Qué es la telemedicina?**

R.: La telemedicina usa una computadora y tecnología de video para conectar a su hijo con un médico o enfermera profesional de Children's Health Pediatric Group cuando está en la escuela.

### **P.: ¿Dónde puedo obtener los formularios de inscripción?**

R.: Puede obtenerlos en la recepción o en el consultorio de la enfermera. Los formularios de inscripción pueden entregarse al encargado de recepción o a la enfermera de la escuela.

### **P.: ¿Debo volver a inscribir a mi hijo todos los años?**

R.: Sí. Se debe presentar un nuevo formulario al comienzo de cada año escolar.

### **P.: ¿Comparten la información con el pediatra de atención primaria de mi hijo?**

R.: Si es necesario, se les puede brindar un resumen después de la visita a usted y al pediatra de atención primaria de su hijo para continuar el tratamiento.

### **P.: ¿Tiene algún costo?**

R.: Si usted tiene un seguro comercial o Medicaid, Children's HealthSM recopilará y verificará la información de cobertura. Si no tiene seguro o si su proveedor de aseguración médica no cubre las visitas de telemedicina, le recomendamos que continúe utilizando el servicio de telemedicina y le enviaremos una factura de no más de \$50 después de la visita de su hijo. Para todos los pagadores hay descuentos disponibles cuando se paga en el momento de la visita. Si tiene alguna pregunta relacionada con la facturación, llame al **(844)-4TELEMED, opción 1**.

### **P.: ¿Cómo funciona?**

Si su hijo está inscrito y se enferma en la escuela:

- La enfermera de la escuela determinará si es necesario que un pediatra diagnostique a su hijo, siguiendo las pautas de telemedicina.
- Children's Health se comunicará con el padre o la madre para brindarles información sobre la cita e invitarlos a participar por teléfono.
- Se programará una cita con el pediatra.
- La enfermera de la escuela y el pediatra realizarán el examen.
- Si es necesario, el pediatra se comunicará con la farmacia que usted elija para solicitar un medicamento recetado.
- Se le entregará un resumen después de la visita al padre, a la madre o al tutor designado.
- Si el niño no es paciente de Children's Health Pediatric Group, les recomendamos al padre, a la madre o al tutor que le muestren al pediatra el resumen después de la visita del niño.

Children's Health utiliza MyChart®, un sistema de registros médicos por Internet. De esta manera, los padres pueden consultar la información sobre la visita de telemedicina de su hijo en línea. Si desea más información, visite [childrens.com/mychart](http://childrens.com/mychart).

### **P.: ¿Qué sucede si el consultorio de la enfermera de la escuela no puede comunicarse conmigo para autorizar una cita?**

R.: Si contamos con un consentimiento para facturar en nuestros registros, la enfermera de la escuela programará la cita. De lo contrario, la enfermera de la escuela no programará la cita hasta que el equipo de Children's Health se haya comunicado con el padre, la madre o el tutor.

### **P.: Los servicios de telemedicina solían ofrecerse sin cargo. ¿Por qué Children's Health comenzará a cobrar por estos servicios?**

R.: En 2014, Children's Health lanzó este programa y pudo financiarlo con una cantidad limitada de dinero del estado. Nuestro objetivo principal siempre ha sido demostrarles a los legisladores y a los padres que podemos mejorar los resultados médicos en los niños utilizando tecnología innovadora para cuidarlos mientras se encuentran en la escuela.

Gracias a su colaboración, hemos logrado alcanzar ese objetivo. En tan solo tres años, hemos realizado lo siguiente:

- Brindamos tratamiento a más de 6,000 pacientes.
- Nos expandimos a 97 escuelas y 16 distritos escolares e inscribimos a casi 22,000 estudiantes.
- Nos convertimos en el programa de telemedicina escolar con mayor crecimiento del país.
- Logramos una tasa de satisfacción de los padres del 91 %.

Continuaremos ofreciendo tratamiento a todos los niños inscritos, independientemente de su cobertura. Si un paciente tiene un seguro comercial o Medicaid, Children's HealthSM recopilará y verificará la información de cobertura. Si no tiene seguro comercial ni Medicaid o si su proveedor de seguro no cubre las visitas de telemedicina, le recomendamos que continúe utilizando el servicio de telemedicina y le enviaremos una factura de no más de \$50 después de la visita. Al cobrarles a quienes pagan un seguro comercial y a Medicaid por los servicios prestados, podremos mantener y desarrollar aún más este programa para poder brindarles atención a todos los niños que necesiten nuestros servicios.

Este programa respeta las políticas de todos los distritos escolares. Para obtener más información sobre el programa, comuníquese con la enfermera de la escuela para obtener un folleto.