



## Preguntas más frecuentes WorldCare ACCESS (segundas opiniones a distancia)

### ¿Quién es WorldCare International, Inc.?

Como líder en servicios globales de informática médica, WorldCare fue el pionero en el desarrollo de procesos de segunda opinión multidisciplinarios y multi-institucionales. Durante más de veintidós años, WorldCare ha estado comprometido con el mejoramiento de la calidad de atención de salud a nivel global, mediante la maximización oportuna, eficiente y estratégica del acceso a la mejor atención de salud. Proporcionamos segundas opiniones personalizadas y altamente especializadas, provenientes de instituciones médicas altamente calificadas pertenecientes al WorldCare Consortium®. Gracias a nuestras laureadas capacidades y nuestra tecnología revolucionaria, tenemos la facilidad de ajustar constantemente nuestros procesos y operaciones para mantenerlos ágiles y eficientes, y así satisfacer las necesidades específicas de nuestros usuarios de todo el mundo.

### ¿Qué es WorldCare ACCESS?

WorldCare ACCESS es un servicio disponible únicamente para nuestros usuarios, el cual se puede obtener a través de empleadores, aseguradoras, planes de salud o afiliación. Los servicios incluyen segundas opiniones integrales y detalladas, proporcionadas por equipos de especialistas y sub-especialistas de los hospitales del WorldCare Consortium® diseñadas para ayudar a confirmar diagnósticos, proveer recomendaciones de planes de tratamiento brindándole a usuarios y sus médicos la información necesaria que les permita tomar las mejores decisiones médicas posibles con seguridad y confianza.



## ¿Qué condiciones médicas están cubiertas por la afiliación a WorldCare?

Alrededor del mundo, WorldCare proporciona segundas opiniones médicas que abarcan una amplia variedad de enfermedades serias. El tipo de cubrimiento varía de acuerdo con la membresía. Si usted es un usuario y quiere saber si una condición específica está cubierta, por favor contacte a la entidad a través de la cual tiene acceso a nuestros servicios.

## ¿Quiénes son los médicos que proporcionan las Segundas Opiniones de WorldCare?

Worldcare se ha asociado con los mejores hospitales académicos y de investigación de reconocimiento mundial, miembros del WorldCare Consortium®, para acceder a la extensa experiencia y profundo conocimiento que posee su aclamado equipo de especialistas y sub-especialistas quienes a su vez son respaldados por más de 3,5 mil millones de dólares en financiación anual para el desarrollo de investigaciones y adelantos médicos. Especialistas clínicos, cirujanos, patólogos, radiólogos y demás expertos aportan a cada caso su particular experiencia y habilidad. Con cualquiera de las opciones de nuestro servicio de WorldCare ACCESS, un equipo de especialistas es seleccionado acorde con las necesidades específicas de su caso. Por ejemplo, un usuario de WorldCare diagnosticado con cáncer puede recibir recomendaciones que reúnen los esfuerzos colaborativos de un equipo multidisciplinario conformado por un oncólogo, radiólogo, patólogo, radioterapeuta y cirujano sub-especialista, quienes en conjunto aportan su experiencia y conocimiento basados en los más recientes avances médicos. Este enfoque en equipo es exclusivo de los servicios de WorldCare.

## ¿Cuáles son los beneficios de recibir una segunda opinión sobre una enfermedad?

La comunidad global de atención en salud ha confiado en los servicios de WorldCare durante más de 22 años, ayudando a sus usuarios a confirmar diagnósticos, optimizar tratamientos y tomar decisiones médicas mejor informadas. Los beneficios para nuestros usuarios incluyen:

### **Experiencia y conocimiento**

Asesoría médica de reconocidos especialistas y sub-especialistas de hospitales de categoría mundial, con recomendaciones diseñadas para satisfacer las condiciones específicas de cada usuario, basadas en investigación de vanguardia.

### **Fortalecimiento en la atención y calidad en la asistencia en salud**

Al revisar el diagnóstico e identificar un plan de tratamiento con las mejores expectativas de éxito, el servicio de WorldCare ACCESS le ayuda a los usuarios y sus médicos tratantes a identificar la mejor opción de tratamiento posible. Esto contribuye a garantizar que se reciba, desde un comienzo, una atención y tratamiento apropiado.

### **Facilidad de acceso**

Usuarios y médicos reciben recomendaciones a distancia, evitando las dificultades que implica tener que viajar para asistir personalmente a una cita médica. Los Coordinadores de Casos de WorldCare se encargan de todos los aspectos de la preparación del caso, incluyendo la recopilación de documentos médicos, sin ningún costo para el usuario.

### **Fácil seguimiento**

Después de recibir el reporte de la Segunda Opinión de WorldCare ACCESS, usuarios y sus médicos tratantes tienen la opción de hacer preguntas de seguimiento a los especialistas consultados.

## Respuesta oportuna y eficiente

Gracias a su conexión activa e inmediata con las instituciones proveedoras, WorldCare tiene la capacidad de asegurarse que cada caso reciba la prioridad requerida, transmitiendo los expedientes médicos mediante sistemas seguros, rápidos y eficientes, que se integran con el flujo diario de trabajo de cada hospital. Este sistema tecnológico eficiente es reforzado con una red humana de trabajo, que conecta al personal de WorldCare con los trabajadores de los hospitales del Consortium®, permitiéndole a WorldCare ceñirse a tiempos de respuesta estrictos y ofreciéndole respuestas oportunas a los usuarios cuando ellos más las necesitan.

## Interacción de médico-a-médico y de paciente-a-médico

Cuando las necesidades del caso lo requieren, WorldCare puede coordinar una conferencia telefónica entre el médico tratante del paciente y el médico consultado, permitiéndoles discutir las condiciones del caso y resolver preguntas acerca del tratamiento. Los usuarios y sus médicos obtienen la confianza que deriva de un trabajo en común, lo cual asegura que se ha establecido un diagnóstico adecuado y se ha planteado el mejor tratamiento posible para una enfermedad seria. Los médicos que han referido el caso, especialmente cuando están enfrentados al desafío de un tratamiento que implica alto riesgo, alto costo y que demanda mucho tiempo, se benefician del acceso a la experiencia y conocimiento de especialistas líderes en su área.

## ¿Qué hospitales proporcionan las segundas opiniones de WorldCare?

Los servicios de WorldCare son únicos puesto que le ofrecen un acceso incomparable a la experiencia combinada de equipos de especialistas y sub-especialistas de hospitales académicos altamente calificados en Estados Unidos. El WorldCare Consortium® representa a más de 18.000 especialistas y sub-especialistas con acceso a más de 3,5 mil millones de dólares en financiación anual para investigación médica. Sin embargo, esto no es todo: WorldCare también tiene la habilidad de trabajar con las mejores instituciones y médicos alrededor del mundo.

El Consortium® está conformado por:

- Boston Children's Hospital
- Jefferson University and Hospitals
- Mayo Clinic
- Partners Healthcare System, Inc., que incluye a:
  - o Massachusetts General Hospital
  - o Brigham and Women's Hospital
  - o Dana-Farber/Partners CancerCare
  - o McLean Psychiatric Hospital
  - o Spaulding Rehabilitation Center
- UCLA Healthcare

## ¿Por qué es necesario que mi doctor participe? ¿No puedo yo mismo proporcionar toda la información médica requerida?

Los servicios de WorldCare están diseñados para apoyar a su médico en el cuidado que él/ella le esté proporcionando. Al participar en el proceso de segunda opinión, su médico tratante continúa siendo el médico que coordina y maneja el cuidado de su salud y quién le puede ayudar a tomar las mejores decisiones de tratamiento.

La información contenida en el Paquete de WorldCare ACCESS responde tanto a sus preguntas como a las de su médico y aquellas relacionadas con su cuidado hacia futuro. Sin embargo ésta puede incluir terminología médica y recomendaciones que deben ser interpretadas y llevadas a cabo por un médico. Su doctor, siendo partícipe de su consulta de segunda opinión de WorldCare, también recibe una copia del Paquete y le puede ayudar a interpretar la información y entender cómo ésta se relaciona con su cuidado.

Si bien es cierto que algunas personas tienen copias de su expediente médico, muy pocas personas tienen a la mano la información correspondiente a todos los médicos que las han visto, y mucho menos acceso a material diagnóstico tal como: muestras de patología o imágenes radiológicas en formato DICOM. Usualmente nosotros obtenemos este material directamente de médicos o instituciones proveedoras de salud, asegurándonos de esta manera que cada caso de segunda opinión de WorldCare ACCESS esté basado en la información más completa posible, lo que constituye un componente fundamental de nuestro servicio.

## ¿Cómo inicio el servicio, y cuáles son los pasos siguientes?

La siguiente es una descripción general del proceso de segunda opinión de WorldCare:

### Entrevista inicial

El primer paso es asignarle un Coordinador(a) de Casos de WorldCare, quien se encargará de entrevistarle, entender su historia clínica, desarrollar un plan para obtener el expediente médico y colaborar con las preguntas que serán dirigidas a los especialistas. En ese momento se le entregará también un Formulario de Consentimiento, el cual es indispensable para documentar su elegibilidad e iniciar el proceso. A través de todo el proceso, su Coordinador(a) de Caso permanece en estrecho contacto con usted y se encarga de que se cumplan todos los estándares de calidad.

### Recolección del expediente médico

Una vez usted ha firmado el Formulario de Consentimiento, nosotros contactamos a sus médicos, hospitales, clínicas, etc. y reunimos los documentos médicos apropiados para su caso, incluyendo materiales de diagnóstico, tales como imágenes radiológicas originales y láminas de patología. En el momento que el Coordinador(a) Médico(a) ha recopilado el expediente médico y el material de diagnóstico, se asigna una Enfermera del Departamento de Operaciones de WorldCare en Boston, quien somete todos los documentos a un riguroso control de calidad, asegurándose de esta forma que cumpla con todos los requisitos. Cuando todo el material de la consulta ha sido revisado y aprobado, éste es enviado a uno o más de los hospitales del Consortium®, los cuales son seleccionados acorde con las necesidades específicas de su caso y siempre con el objetivo que su caso sea evaluado por los especialistas más idóneos para su situación.

### Evaluación de la Segunda Opinión

Equipos de especialistas y/o sub-especialistas de los hospitales del Consortium® trabajan en conjunto, evaluando cada aspecto de su consulta (incluyendo la confirmación del diagnóstico mediante la re-evaluación del material diagnóstico específico de su caso: muestras patológicas, radiografías, etc.) Al final de dicha evaluación, los diversos especialistas expiden sus reportes, los cuales son revisados por la Enfermera del Departamento de Operaciones encargada de su caso y por el Director Médico respectivo, quienes se aseguran que todas sus preguntas hayan sido respondidas.

### Paquete de Segunda Opinión de WorldCare ACCESS

Una vez revisados los reportes, la Enfermera prepara el Paquete de WorldCare ACCESS, el cual integra los reportes con información adicional exhaustiva y profunda, permitiéndole entender el resultado de su consulta de segunda opinión. El Paquete es enviado a usted y su médico, de manera que ustedes se puedan reunir y discutir la segunda opinión, para entonces decidir su plan de manejo. Mediante este conjunto de opiniones personalizadas provenientes de equipos de especialistas de hospitales líderes en investigación médica, usted y su médico cuentan con la mejor y más avanzada información para tomar decisiones médicas debidamente respaldadas.

## ¿Por qué es tan riguroso y detallado el proceso de obtención de una segunda opinión con WorldCare?

El proceso que sigue WorldCare simula lo que acontece en cada uno de los hospitales del WorldCare Consortium®: todos ellos son reconocidos como de máxima categoría mundial, porque están permanentemente comprometidos con una atención de salud de la más alta calidad. Para ello, estos hospitales y sus especialistas quieren asegurarse de obtener la información más completa posible para evaluarla de manera integral. WorldCare, en su calidad de coordinador y conductor del proceso de segunda opinión, es responsable de garantizar el control de calidad de la operación entera y nuestro personal clínico está comprometido con ofrecer el mejor servicio posible.

El expediente médico detallado que recopila WorldCare, le proporciona confianza adicional al usted poder comprobar que todos los componentes de su caso han sido tomados en consideración. Las consultas de segunda opinión de máxima calidad requieren una revisión completa de todos los expedientes originales y pruebas diagnósticas. Por esta razón, WorldCare compila este material y lo dirige a los especialistas y/o sub-especialistas más apropiados del Consortium®. Su Coordinador(a) de Caso asignado(a) le informará oportunamente en caso de que los especialistas consultados soliciten información adicional.

## ¿Cuáles son los costos del servicio?

Los costos de acceso a los servicios de WorldCare están cubiertos por su afiliación a través de su empleador, asegurador o plan de salud. WorldCare cubre todos los costos del envío de los documentos médicos y demás material desde el consultorio de su médico a las oficinas de WorldCare. Así mismo, están cubiertos los costos de digitalización de los documentos y la transmisión electrónica de los mismos a los hospitales del Consortium®. Una vez generados los reportes de los especialistas, estos son compilados con documentos adicionales en el Paquete de Segunda Opinión de WorldCare ACCESS, un documento que abarca información sobre su condición, el cual es enviado a usted y a su médico sin ningún costo adicional.

## ¿Cuándo recibiré mi Segunda Opinión?

Una vez que WorldCare reciba su caso completo, hacemos todo lo posible para que su consulta sea respondida y enviada a usted y su médico en pocos días. Ciertos casos pueden tomar más tiempo, tal como sucede con los casos que requieren traducción, análisis de muestras de patología, o aquellos que requieren revisión en múltiples hospitales del Consortium®. Su Coordinador(a) de Caso de WorldCare le mantendrá informado del estado de su caso.

## ¿En qué formato puedo recibir la información?

Podemos ofrecerle varias opciones para que usted y su médico puedan recibir su información. El método más rápido y preferido por nuestros usuarios es vía correo electrónico seguro (por sistema cifrado), el cual permite que el reporte final le sea enviado de manera segura tan pronto como pase nuestros controles finales de calidad. Alternativamente, podemos enviar su reporte vía FedEx o correo certificado como un documento impreso, o en una memoria de USB portátil (este último contendría copias de la imagenología médica en el formato enviado originalmente por sus proveedores médicos).

## ¿Cómo puede WorldCare entregar una segunda opinión pocos días después de haber recibido todo el expediente médico necesario?

WorldCare y los hospitales del WorldCare Consortium® están comprometidos con expedir una respuesta en poco tiempo. Los médicos del Consortium® comparten este compromiso y le dan prioridad a los casos de WorldCare con el fin de asegurar un tiempo de respuesta rápido. En WorldCare contamos con la capacidad de proporcionar respuestas rápidas a segundas opiniones multidisciplinarias y multi-institucionales gracias a nuestra red tecnológica con los hospitales del Consortium®, la cual nos asegura de manera exclusiva, contacto informático directo e integración inmediata con el flujo de trabajo diario de cada hospital.

## ¿Cuál es el impacto de contar con una segunda opinión de WorldCare?

Un estudio independiente de usuarios que recibieron una segunda opinión de WorldCare encontró que el 26 por ciento de las opiniones resultaron en un cambio en el diagnóstico, mientras que el 75 por ciento resultaron en recomendaciones de reformulación de planes de tratamiento. El hecho es que, si usted está enfrentando una enfermedad seria, cualquier mejora, aún pequeña, en el diagnóstico o en el plan de tratamiento puede significar una gran diferencia. Si usted es un empleador, asegurador o funcionario encargado de decidir si ofrece o no los servicios de WorldCare, puede enterarse más acerca del valor de tal decisión consultando la siguiente página web: [www.worldcare.com/value/](http://www.worldcare.com/value/).

## ¿Qué ocurre cuando las recomendaciones difieren significativamente de la opinión inicial, en términos de diagnóstico y/o tratamiento?

En caso de presentarse una significativa discrepancia en el diagnóstico, que pueda a su vez afectar el tratamiento, la Enfermera asignada a su caso se encargará de enviar el caso a otro hospital, de modo que usted pueda obtener seguridad adicional y re-confirmación de los cambios sugeridos.

Tan pronto usted reciba su Paquete de WorldCare ACCESS, le recomendamos que se reúna con su médico para discutir la segunda opinión y analizar el impacto que ésta pueda o no tener en su cuidado. La Enfermera encargada de su caso, el Coordinador(a) de Caso y los Directores Médicos de WorldCare quedarán a su disposición como un recurso para ayudarle aclarar y entender las recomendaciones de los diversos especialistas. Usted y su médico tienen la oportunidad de remitir preguntas de seguimiento a los especialistas que proporcionaron su segunda opinión. Incluso, si el caso así lo requiere, podemos coordinar una conversación entre su médico tratante y los especialistas con el fin de aclarar conceptos y eventuales diferencias entre recomendaciones divergentes.

## ¿Por qué WorldCare trabaja con los hospitales académicos y de investigación de más alta categoría?

WorldCare cuenta con una alianza estratégica de largo plazo con los hospitales del WorldCare Consortium®. Estos hospitales son reconocidos internacionalmente por la calidad de atención que proveen, y cada caso que WorldCare les envía es evaluado con los más altos estándares de calidad. Además, los especialistas de cada uno de los hospitales del Consortium® trabajan conjuntamente aportando y ofreciendo diferentes tipos de conocimiento a cada caso. Y debido a que trabajan juntos con frecuencia, saben cómo interactuar y comunicarse el uno al otro lo que brinda a los usuarios de WorldCare, una evaluación médica profunda e integral.

## ¿Qué ocurre con mi expediente médico después de recibir mi segunda opinión?

Con el fin de facilitar posibles consultas hacia futuro, cada caso de WorldCare es archivado electrónicamente por un término de siete años. Cuando recibimos una nueva consulta de casos ya procesados, ésta es evaluada clínicamente y, en caso de ser posible y considerarse indicado, es enviada a los mismos especialistas que evaluaron la primera consulta. Esto le facilita a los especialistas comparar su evolución y analizar los cambios ocurridos entre las dos consultas resultando nuevamente en una evaluación de la más alta calidad.

## ¿Qué debo hacer una vez que reciba mi Paquete de WorldCare ACCESS?

Le recomendamos enérgicamente que consulte con su médico, quien también recibirá el reporte, para que revise con usted las recomendaciones y le ayude a entenderlas. Su reporte de segunda opinión está escrito de médico a médico, y por tanto puede incluir terminología e información técnica que él/ella le podrá ayudar a interpretar. Su médico es quien mejor le conoce, y entre los dos pueden decidir cómo utilizar la información de la segunda opinión para impactar de la mejor manera posible el cuidado de su salud.

## ¿Cómo protege WorldCare la privacidad de mi información médica?

Su privacidad es muy importante para nosotros, y debido a ello hemos tomado estrictas medidas de confidencialidad. Ninguna información que usted nos proporciona será compartida con terceros sin su expresa autorización por escrito. WorldCare nunca venderá su información personal a terceros. El Formulario de Consentimiento que nosotros requerimos para adelantar la segunda opinión nos autoriza a compartir su información únicamente con los hospitales y especialistas que evaluarán su caso. Usted tiene el derecho de retirar este consentimiento en cualquier momento. Toda la información personal que enviamos a los hospitales es remitida a través de métodos electrónicos seguros y los expedientes médicos son inmediatamente almacenados en una base de datos segura. Todos los procedimientos informáticos de WorldCare se ajustan al *Health Insurance Portability and Accountability Act* (HIPAA, por su nombre y siglas en inglés), una ley de Estados Unidos que regula y asegura la preservación de la confidencialidad de la información médica de las personas.

