



EVALUACIÓN Y REPORTE DE LESIONES EN EL TRABAJO

MEDCOR ON-LINE GUÍA DEL USUARIO

(800) 775-5866
24 HORAS / 7 DÍAS
DE LA SEMANA



Copyright © 2005-2012 Medcor, Inc. Todos los derechos reservados.

El método de evaluación médica de Medcor está protegido por patentes de los Estados Unidos y de otros países, entre ellos E.U.A. No. 7,668,733; 7,716,070; y 7,720,692; otros patentes pendientes.

CONTENIDO

Resumen general

El problema	1
La solución	1

Procedimiento de evaluación médica

Cuando un empleado se lesiona	2
Cuando se hace la llamada	2
Evaluación de la lesión	3
Recomendaciones de tratamiento	3
Información para el reporte de evaluación	3
Recomendación al médico	4
Asistencia después de la llamada	4
Confirmación de la llamada	4
Reporte de lesión	4
Llamadas de seguimiento	4
Esperando para hablar con una enfermera	5
Preguntas frecuentes	6

Ejemplo de reporte de evaluación.	7
---	---

Ejemplo de instrucciones de autocuidado	8
---	---

RESUMEN GENERAL

El problema

Lesiones en el trabajo pueden presentar un reto:

- Empleados que trabajan solos o con pocos compañeros de trabajo tienen acceso limitado a asistencia médica si se lastiman.
- Los supervisores que responden cuando un empleado se lastima con frecuencia no tienen el entrenamiento médico o experiencia adecuada para determinar la gravedad de la lesión y la acción apropiada a tomar.
- Empleados con lesiones menores como esguinces y torceduras que normalmente responden muy bien a primeros auxilios en el trabajo, frecuentemente son enviados a una clínica para recibir tratamiento que es más caro y toma más tiempo pero no es más efectivo.
- Clínicas y hospitales con frecuencia no están familiarizados con el ambiente laboral, opciones de primeros auxilios, modificaciones al trabajo u opciones para regresar a trabajar.
- Cuando un empleado lastimado es enviado a una clínica u hospital que no pertenece a la red médica de la compañía, con frecuencia el proceso se complica ya que el sistema de salud prospera con el aumento de su uso. Esto puede alargar la recuperación del empleado y las ausencias al trabajo, además de disminuir la habilidad de la compañía para administrar eficientemente el cuidado del empleado.
- Para las compañías con varias localidades, empleados que no trabajan en un lugar fijo o con diferentes turnos, resulta difícil enterarse cuando un empleado se lastima y hacerse cargo de los empleados lesionados.

La solución

Medcor On-Line proporciona un servicio simple y eficiente para enfrentar el reto de manejar las lesiones en el trabajo:

- Acceso inmediato a profesionales médicos para empleados y supervisores las 24 horas del día, los siete días de la semana
- Decisiones clínicas basadas en fundamentos sólidos acerca de cuando es apropiado ofrecer primeros auxilios y cuando es necesario enviar a un empleado para atención médica
- Uniformidad en decisiones de tratamiento así como en la documentación de lesiones

PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN MÉDICA

- Cuando es necesario mandar a un empleado a una clínica, se envía a una que ya ha sido seleccionada por la compañía y que es apropiada para la lesión
- Reportes de lesión son enviados enseguida a las personas designadas por la compañía
- Acceso a página segura de Internet con reportes de todas las lesiones

Como funciona

Hágase notar que este servicio es únicamente para empleados que se lesionaron en el trabajo, y no debe ser usado por clientes de su compañía. Medcor On-Line proporciona una evaluación médica que es adecuada para la mayoría de lesiones, sin embargo no es un servicio de 911 en casos de vida o muerte.

1. **Cuando un empleado se lesiona:** Si hay un supervisor en el lugar de trabajo, el empleado que se lesionó debe comunicárselo inmediatamente al supervisor. Si no hay un supervisor disponible, el empleado lesionado debe llamar al servicio de evaluación de Medcor directamente.

Siempre llame al 911 cuando sea un caso de vida o muerte.

Medcor graba todas las llamadas. Se les informa a las personas que llaman que las llamadas serán grabadas y dan su consentimiento al participar en la llamada.

Casos de vida o muerte incluyen:

- Ahogamiento
- Inconsciente o desorientado
- Demasiado sangrado
- Falta de equilibrio, incapaz de caminar
- Piel seca y caliente
- Convulsiones o ataques
- Dificultad al respirar
- Dolor o molestia en el pecho
- Sudor intenso
- Dolor abdominal fuerte
- **¡Cualquier otro problema que le parece que podría ser una emergencia!**

Si se ha llamado al 911, el empleado o supervisor puede llamar a Medcor On-Line después del incidente para reportar la lesión.

- 2. Cuando se hace la llamada:** De preferencia, el supervisor y el empleado lesionado deben hacer la llamada juntos, marcando el número gratis que aparece en el frente de esta guía. Si un supervisor no está disponible, el empleado lesionado puede llamar directamente al servicio de Medcor On-Line. Para sacar el mejor beneficio del servicio, la llamada debe hacerse lo más pronto posible después de que el empleado se lesione.
- 3. Evaluación de la lesión:** Una enfermera contestará la llamada y hablará primero con el supervisor, y después hablará en privado con el empleado lesionado. Siguiendo protocolos especialmente diseñados, la enfermera determinará la clase y la gravedad de la lesión, así como la mejor manera de tratarla. Medcor On-Line tiene acceso a intérpretes que pueden asistir en más de 200 idiomas si es necesario. Dependiendo de la situación, se le darán instrucciones al empleado de primeros auxilios (autocuidado), de regresar a trabajar o puede ser mandado a una clínica asignada para evaluación adicional o tratamiento.
- 4. Recomendaciones de tratamiento:** Si el empleado lesionado está en condiciones de regresar a trabajar, la enfermera le proporcionará instrucciones de primeros auxilios (autocuidado). Las instrucciones de autocuidado serán enviadas por medio de fax al empleado. Si se tiene acceso al Internet en su trabajo, las instrucciones de cuidado también estarán disponibles vía Internet. Al final de la llamada, la enfermera hablará con el supervisor otra vez para explicarle las instrucciones de autocuidado.
- 5. Información para el reporte de evaluación:** Cuando se hace una llamada de evaluación, cierta información debe ser obtenida para identificar correctamente al empleado y completar los requisitos del reporte. Esta información es confidencial y solamente personas autorizadas pueden tener acceso a ella. Normalmente, esta información se envía al administrador del departamento de compensación al trabajador (workers' compensation) de la compañía unos minutos después de la llamada para que pueda encargarse del caso. La información necesaria incluye:

- Compañía y lugar de trabajo
- Nombre del empleado lesionado, su departamento, supervisor y número de teléfono en el trabajo
- Número de teléfono de la casa del empleado (para dar seguimiento, si es necesario)
- Número de seguro social del empleado (para distinguir el reporte de otras personas que puedan tener el mismo o parecido nombre)
- Edad del empleado o fecha de nacimiento
- Fecha y hora en que se lesionó el empleado
- Lugar del incidente

6. **Recomendación al médico:** Durante la llamada de evaluación, la enfermera determinará si el empleado deberá ser enviado a una clínica para evaluación adicional o tratamiento o el empleado puede pedir que le manden a una clínica. Si se hace la recomendación al médico, la enfermera sugerirá que vaya a una clínica en el área que ha sido asignada por su compañía. Al final de la llamada, la enfermera le explicará al supervisor la recomendación que ha dado. La enfermera también proporcionará instrucciones de autocuidado a seguir hasta que lo atienda el doctor.
7. **Asistencia después de la llamada:** Al final de la llamada, al empleado se le habrá dado el número de teléfono de Medcor On-Line para que pueda llamarnos si tiene alguna pregunta o si los síntomas cambian o empeoran. De esta manera, el empleado tiene acceso a un profesional médico las 24 horas.
8. **Confirmación de la llamada:** El personal de Medcor On-Line le proporcionará al empleado un número de confirmación único. Este número es para validar que se hizo la llamada y puede usarse para propósitos de referencia y seguimiento. Supervisores que participan en una llamada al centro de evaluación de Medcor On-Line deben obtener el número de confirmación antes de colgar. El número de confirmación también se encuentra en el reporte de evaluación del incidente.
9. **Reportes de lesión:** Después de cada llamada para una lesión nueva, Medcor On-Line enviará por medio de fax o correo electrónico un reporte de evaluación del incidente al personal asignado en la compañía. Este servicio se

proporciona independientemente de si al empleado se le manda a una clínica o no. Si al empleado se le recomienda ver al médico, se enviarán reportes adicionales a la clínica asignada por su compañía.

10. Llamadas de seguimiento: El personal de Medcor On-Line recomienda a los empleados que nos llamen para cualquier pregunta o preocupación o si hay cambios en su condición física. Estamos disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

11. Esperando para hablar con una enfermera: Las llamadas son contestadas por un sistema de teléfono digital. Primero, escuchará una grabación breve. Es muy importante que escuche con atención la grabación entera. Después de la grabación, será conectado con una enfermera. La mayoría de las veces, una enfermera contestará inmediatamente. Rara vez, el empleado tendrá que esperar unos minutos porque todas las enfermeras están ocupadas con otras llamadas. En este caso, el empleado tiene la opción de seguir esperando o dejar un mensaje, para que la próxima enfermera disponible le pueda regresar la llamada. Si deja un mensaje, incluya la siguiente información:

- Su nombre
- Nombre de la compañía
- Nombre del empleado que se lastimó
- Tipo de lesión
- Número de teléfono con el área y extensión en donde se puede localizar al empleado
- **Si es una lesión grave, llame al 911 inmediatamente. NO espere a que una enfermera le conteste.**

PREGUNTAS FRECUENTES

- 1. En promedio, ¿Cuánto dura una llamada a Medcor On-Line?**
Una llamada a Medcor On-Line en promedio dura de 14-16 minutos incluyendo la grabación inicial.
- 2. ¿Cómo funciona su centro de llamadas?**
El centro de llamadas cuenta con enfermeras registradas las 24 horas del día, los siete días de la semana, que están bajo la dirección del director médico de Medcor. El director médico de Medcor On-Line está acreditado en medicina de urgencia.
- 3. ¿Además del inglés, qué otro idioma hablan sus enfermeras?**
Si es necesario, la enfermera puede llamar inmediatamente a un intérprete para asistir con la llamada. Hay más de 200 idiomas disponibles.
- 4. ¿Puede ir el empleado con su propio médico aun cuando la enfermera recomendó autocuidado?** Por supuesto que sí. El servicio no les niega a los empleados el derecho de recibir atención médica; sin embargo, la intención del servicio es proporcionar información especializada a los empleados para ayudarlos a tomar la mejor decisión con respecto a su cuidado médico.
- 5. ¿Qué información deben llevar los empleados si se envían a una clínica?**
Nada, a menos que su compañía requiera llevar algún documento específico. La enfermera de Medcor On-Line automáticamente mandará por medio de fax o correo electrónico el reporte de la lesión a la clínica antes de que llegue el empleado.
- 6. ¿Es Medcor On-Line nuestro examinador de reclamos de workers' compensation?**
No. Medcor On-Line es un servicio telefónico de evaluación de lesiones. Según se determine, la enfermera de Medcor On-Line mandará la información necesaria por fax o correo electrónico al examinador de reclamos.
- 7. ¿Qué hacemos si el empleado lastimado es menor de edad?** Es necesario tener la autorización de los padres antes de evaluar al menor. Se le debe llamar al padre o tutor legal del menor antes de hablar a Medcor-On-Line.
- 8. ¿Se graban las llamadas?**
Todas las llamadas son grabadas digitalmente con el propósito de documentar la lesión correctamente así como para control de calidad.
- 9. ¿Se puede usar el servicio para lesiones que sucedan fuera del trabajo?**
No, debe seguir las reglas de su compañía para lesiones que no sucedieron en el trabajo.
- 10. ¿Debemos hablar a Medcor On-Line si un cliente se lastima en nuestro lugar de trabajo?**
No, debe seguir las normas de su compañía si un cliente se lastima en el lugar de trabajo.
- 11. ¿Si tengo alguna pregunta acerca de pagos, seguro o autorización, le puedo hablar a Medcor-On-Line?**
No, Medcor no puede contestar eso tipo de preguntas. Debe seguir las normas de su compañía.

EJEMPLO DE REPORTE DE EVALUACIÓN DE LESIÓN

Medcor On-Line		<i>Confidential</i>	Triage Incident Report		
Call Confirmation Number:		Report Date:			
		Insurance Company Reference Number:			
Company Location Information					
Name and Address:		Special Client Information:			
Company Phone:		Company Fax:			
Employee Information					
Last Name:	First Name:	Middle Initial:	Sex:	SSN:	Employee Number:
Street Address:		City:		State:	ZIP:
Date of Birth:	Date of Hire:	Dependents:	Home Phone:	Status:	Marital Status:
Department:		Division:		Shift:	
Supervisor:		Occupation:			
Incident / Report Information					
Incident Date:	Incident Time:	Report Date:	Report Time:	Incident Location:	
Date Reported to Management:			Medcor Medical Professional:		
Injury and Treatment Information					
Nature of Injury:			Body Part:		
Medcor Recommended Treatment:			RN Recommendation:		
Referral Recommended:			Employee Decision:		
			Designated / Preferred Medical Facility?		
			Provider Phone:		
			Provider Fax:		
Additional Safety Questions					

EJEMPLO DE LAS INSTRUCCIONES DE AUTOCUIDADO

		Self-Care Instructions	
Call Reference Number: Location:		Open Wounds	Page: 1 of 3
These self-care instructions are recommended for you at this time based on the information you provided during your triage call. Please contact us if you have any questions or concerns about your condition or if your symptoms worsen.			

Open Wounds Self-Care Overview

Are you Diabetic? Do you have a puncture wound to the foot or any other wound to the hands or feet? Both types of wounds are more likely to become infected and must be carefully watched for infection as they heal. Any wound can become infected, so it is important to look for the symptoms listed below.

Treatment

1. Wounds should be cleansed immediately, and then twice daily with mild soap and water
2. Bacitracin antibiotic ointment should be applied after cleansing
! WARNING: Antibiotic ointments containing neomycin, such as Neosporin, may cause topical allergy!
3. Gauze or a Band-Aid should be used to cover the wound.
4. Plain Acetaminophen (Tylenol) should be adequate for pain control.
5. A tetanus shot is needed if:
 - It has been over 10 years since your last tetanus shot, or
 - It has been over 5 years since your last tetanus shot AND your wound is prone to tetanus (your nurse will make this decision)

Call back right away or see a medical provider for:

- Signs of infection:
 - Increased tenderness
 - Swelling
 - Pain
 - Warmth
- Loss of motion
- Loss of sensation
- Pus
- Discharge
- Fever
- Redness or red streaks about the wound

For further questions or concerns call	24 Hours A Day - 7 Days A Week
--	--------------------------------

These self-care instructions are intended for use only by the person they were originally issued to. These instructions should not be used for other persons or situations without proper medical assessment and direction. Copyright © 2004 Medcor, Inc. All Rights Reserved. No part of this document may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any format or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording or otherwise, without prior written permission from Medcor.



Para más información acerca de los servicios innovadores que Medcor proporciona en el lugar de trabajo, por favor póngase en contacto con:

Medcor, Inc.
4805 W. Prime Parkway
P.O. Box 550
McHenry, Illinois 60051
815-363-9500

www.medcor.com

Copyright © 2005-2013 Medcor, Inc. Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede ser reproducida, almacenada en un sistema de recuperación ni transmitida en ningún formato ni por ningún medio electrónico, mecánico, fotocopia, grabación, ni en ninguna otra forma sin previa autorización escrita de Medcor.

