

Prestación de servicios para escuelas y familias durante COVID-19

El pivote rápido a la telesalud para los servicios de salud mental y conductual

Resumen Ejecutivo:

En todo el País a mediados de Marzo, los Gobiernos Federales, estatales y locales comenzaron a comprender las realidades de la pandemia de COVID-19. El Gobierno Federal comenzó a aprobar leyes para amortiguar la próxima calamidad económica, los Gobernadores emitieron avisos de permanencia en el hogar y los gobiernos locales cerraron las escuelas públicas. STAR of CA (STAR), un proveedor de análisis de comportamiento aplicado (ABA) en el hogar, la comunidad y la escuela, y servicios de salud mental, experimentaron la conmoción inicial de sus clientes que ya no reciben servicios en el entorno escolar tradicional y las familias se vuelven cada vez más no está seguro acerca de los servicios en persona que se prestan en sus hogares. En respuesta, STAR desarrolló un plan de acción inmediato para continuar brindando servicios ABA y de salud mental legalmente obligatorios y clínicamente necesarios a sus clientes en el hogar, la comunidad y la escuela. Una parte clave del enfoque de STAR fue la rápida introducción de una solución de telesalud para ABA y servicios de salud mental para garantizar que los niños, adolescentes y sus familias tengan las mejores oportunidades para mantenerse en el camino durante este período de interrupción. Ahora un mes después de las advertencias de ama de casa, el 77% de los clientes activos de STAR están recibiendo telesalud.

COVID-19: El desafío de STAR para entregar ABA en el hogar, la comunidad y la escuela y servicios de salud mental

Como resultado de las órdenes de refugio de emergencia en el hogar impuestas por los gobiernos estatales y locales, públicos y escuelas privadas en todo el país fueron cerradas, evitando que millones de estudiantes acceder a los servicios tradicionales de ABA en persona y de salud mental en los que confían. Más lejos, muchos padres y familias actuaron con precaución con respecto a la continuidad en el hogar y la comunidad servicios. En respuesta, el Departamento de Educación de EE. UU., Los departamentos estatales de salud y educación y reguladores, y las juntas estatales de licencias tomaron medidas rápidas para proporcionar orientación sobre telesalud a medida que una modalidad de servicio alternativa y para relajar la aplicación de las pautas de HIPAA. Emergencia la orientación fue proporcionada por los pagadores de seguros comerciales y de Medi-Cal, los Centros Regionales y distritos escolares con respecto a pautas clínicas, administrativas y de pago para servicios de telesalud. Con base en esta guía, STAR inmediatamente comenzó a trabajar estrechamente con sus pagadores y clientes para implementar soluciones de telesalud

El pivote a los servicios de telesalud

Antes de COVID-19, STAR utilizaba la telesalud modestamente como complemento de las necesidades de supervisión de casos para servicios ABA por los cuales un Analista de comportamiento certificado por la Junta (BCBA) en un sitio remoto podría proporcionar supervisión y dirección clínica a un Técnico de comportamiento (BT) en la intervención entorno para administrar terapia ABA directa, así como educación para padres / cuidadores a miembros de la familia cuando no se pudieron realizar visitas en persona.

Mientras que la eficacia clínica para la supervisión de ABA y los servicios de salud mental entregados a través de telesalud generalmente es consistente con la entrega en persona, existe una clara preferencia por parte de los aseguradores, niños y padres para servicios cara a cara que tienen lugar en el entorno de intervención. Con COVID-19 todo menos eliminar los servicios de salud mental y de comportamiento en persona, el "último recurso" La opción de telesalud se convirtió en la herramienta esencial para continuar atendiendo a los clientes y sus familias. Los El equipo de STAR creía que un modelo de prestación de servicios virtuales podría implementarse rápidamente con interrupción limitada en los servicios. STAR desarrolló una solución de telesalud que permite la prestación de servicios ABA y de salud mental. continuar para clientes y familias en sus hogares utilizando una plataforma segura de videoconferencia. STAR utilizó su infraestructura tecnológica preexistente, Lifesize.com, como su base en la nube solución de videoconferencia y telesalud. Lifesize es una aplicación y software compatible con HIPAA que se descarga a iPads y iPhones emitidos al personal clínico, incluidos los técnicos de comportamiento, Analistas de comportamiento certificados por la junta, asociados de salud mental y líderes de clínicas de salud mental. Los empleados de STAR ya estaban familiarizados con la plataforma, facilitando la transición para ambos familias y clínicos.

Cada departamento de STAR se movilizó rápidamente para apoyar la telesalud, implementando varias capacitaciones e iniciativas de desarrollo del personal para preparar al personal clínico para el uso efectivo de la telesalud plataforma a mayor escala. El equipo de liderazgo clínico de STAR estableció estándares de práctica, protocolos y pautas para el uso de telesalud. Ciertos miembros del equipo clínico STAR con experiencia en telesalud fueron designados como expertos en la materia para ayudar con la respuesta clínica preguntas de telesalud.

El equipo de operaciones de STAR también se aseguró de que el personal clínico tuviera acceso a toda la tecnología adecuada. herramientas, herramientas de capacitación desarrolladas y administradas, y proporcionó pautas sobre mejores prácticas y preguntas frecuentes a terapeutas, clientes, padres y tutores.

Manteniendo servicios de calidad y servicio al cliente durante COVID-19

Utilizar la solución de telesalud de STAR permite a los clientes continuar recibiendo ABA y salud mental servicios para mantenerse en el camino y progresar hacia sus objetivos. Existen procedimientos para recoger el documentación y datos requeridos, así como para coordinar la programación y los formularios de consentimiento con familias de clientes. Con estas herramientas, y la infraestructura operativa y el soporte de STAR, los clientes pueden continuar progresando como se esperaba a pesar de no recibir servicios en persona. STAR puede ofrecer estos servicios de telesalud sin costo adicional para el seguro, centro regional, distrito escolar pagadores o clientes.

STAR se compromete a proporcionar capacitación técnica en telesalud, capacitación clínica, recursos y apoyo continuo a sus socios en el hogar, la comunidad y la escuela a medida que la compañía continúa perseguir su misión de transformar vidas juntas durante este tiempo sin precedentes. STAR of CA es parte de The Stepping Stones Group, un proveedor líder de productos terapéuticos y servicios de salud conductual para niños, incluidos aquellos con necesidades especiales y autismo.