

## **Orientación telefónica**

Los servicios de Orientación Médica son aquellos relativos a la atención y respuesta al asegurado en relación con cualquier tipo de solicitud de información médica.

- Acceso directo a través de una línea telefónica o de Internet al equipo médico formado por profesionales médicos.
- Atención médica las 24 horas del día, todos los días del año por parte de profesionales médicos.
- Apoyo y orientación a los asegurados en la toma de decisiones respecto de su salud, incluyendo:
  - ✓ Información médica referente a enfermedades, tratamientos y prevención de la salud.
  - ✓ Información acerca de interacciones y utilización de medicamentos.
  - ✓ Asesoramiento en la comprensión de informes de laboratorio, terminología médica, evaluación de informes y diagnósticos.
  - ✓ Asesoramiento respecto al centro y el especialista más indicado para la resolución de su problema de salud.
  - ✓ Derivación al servicio de urgencias si el caso así lo aconseja.

## **Orientación psicológica**

El servicio de Orientación Psicológica telefónica ofrece un apoyo puntual (no de urgencia) al asegurado:

- Ofreciendo contención emocional, valoración de riesgo, evaluación del soporte familiar o entorno del afectado.
- Ofreciendo información de los recursos asistenciales disponibles.
- Realizando un seguimiento personalizado mediante un plan de seguimiento telefónico del paciente.

El objetivo principal es recuperar la autonomía del paciente en el menor tiempo posible, después de un shock emocional, estrés postraumático, etc.

En estos casos, la operativa a seguir es:

1. Las llamadas serán previamente atendidas por la Plataforma de Orientación Médica. El equipo de psicólogos acordará la hora y el día para realizar la sesión telefónica.
2. El equipo de psicólogos estará disponible vía telefónica, en horario de lunes a viernes, entre las 9 y las 22 horas, ofreciendo una atención flexible y de fácil acceso.
3. Cada caso se atenderá de forma personalizada, y con absoluta confidencialidad.
4. Tras la entrevista inicial, se realizará un seguimiento en función de las necesidades específicas de cada caso y su evolución. Hay un máximo de cinco sesiones telefónicas de 30 minutos de duración cada una.

A través de este servicio se podrá valorar la necesidad de acudir a una terapia, o si la situación puede abordarse dando prioridad a los propios recursos y contando con un seguimiento telefónico, la persona pueda recuperar su autonomía en el menor tiempo posible.

Las áreas de consulta más frecuentes son:

- Trastornos de ansiedad
- Trastornos depresivos
- Problemática relacional, laboral
- Ataque de pánico
- Problemas familiares o de pareja
- Sintomatología fóbico-obsesivo
- Acompañamiento tras un diagnóstico de patología grave
- Somatización
- Dudas sobre comportamiento infantil y adolescente

## **Asesoramiento nutricional**

El servicio de Asesoramiento en Nutrición telefónico ofrece apoyo al cliente por parte del equipo de especialistas en Nutrición. Las llamadas serán previamente atendidas por la Plataforma de Orientación Médica. Después, el equipo de Nutrición contactará con el cliente y realizará un pequeño cuestionario en base al cual enviará un informe con recomendaciones sobre Nutrición.

Cada caso se atenderá de forma personalizada, y con absoluta confidencialidad. Tras el cuestionario y el envío de la información inicial, el cliente tendrá la posibilidad de contactar de nuevo con el equipo de Nutrición para realizar un seguimiento.

El equipo de Nutrición estará disponible vía telefónica, en horario de lunes a viernes, entre las 9 y las 19 horas, ofreciendo una atención flexible y de fácil acceso.

Estas son las áreas de consulta más frecuentes:

- Consejos sobre Nutrición y Alimentos.
- Consejos para la alimentación de niños.
- Dietas para pacientes con alergias alimentarias.
- Dietas para pacientes con problemas de colesterol, hipertensión, diabetes, ...
- Recomendaciones generales para personas que quieren perder peso.

## **Gestión del duelo**

El servicio de Gestión del Duelo que te ofrece Mutua tiene los siguientes objetivos:

- Ayudar a aceptar la realidad de la pérdida
- Trabajar las emociones y el dolor de la pérdida, identificar y expresar sentimientos, (enfado, culpa, ansiedad, impotencia, tristeza.)
- Ayudar a vivir sin el fallecido y adaptarse a un medio en el que el fallecido está ausente.
- Facilitar la recolocación emocional del fallecido y dar tiempo para elaborar el duelo.
- Interpretar la conducta "normal" permitiendo las diferencias individuales.
- Dar apoyo continuado.
- Examinar defensas y estilos de afrontamiento.
- Identificar patologías y derivar.

Lo que este servicio pretende detectar es:

- Sentimientos de culpa, provocados por cosas diferentes a las que hizo o dejó de hacer en el momento de la muerte de su ser querido.
- Pensamientos de suicidio que van más allá del deseo pasivo de "estar muerto" o de poder reunirse con su ser querido.
- Desesperación extrema; la sensación de que por mucho que lo intente nunca va a poder recuperar una vida que valga la pena viva.
- Inquietud o depresión prolongadas, la sensación de estar "atrapado" o "ralentizado" mantenida a lo largo de períodos de varios meses de duración.
- Síntomas físicos, como la sensación de tener un cuchillo, clavado en el pecho o una pérdida sustancial de peso, que pueden representar una amenaza para su bienestar físico.
- Ira incontrolada, que hace que sus amigos y seres queridos se distancien o que le lleva "a planear venganza" de su pérdida.
- Dificultades continuadas de funcionamiento que se ponen de manifiesto en su incapacidad para conservar su trabajo o realizar las tareas domésticas necesarias para la vida cotidiana.
- Abuso de sustancias, confiando demasiado en las drogas o el alcohol para desterrar el dolor de la pérdida.