

Programa de Asistencia al Empleado
de AllOne Health
Preguntas frecuentes y directrices

P: ¿Cuál es el beneficio del EAP?

R: El Programa de Asistencia al Empleado (EAP) de AllOne Health ofrece beneficios de asesoramiento a corto plazo, asesoramiento financiero, referencias de cuidadores y una amplia gama de beneficios de bienestar para reducir el estrés, mejorar la salud mental y hacer la vida más fácil. El EAP es de uso gratuito, confidencial y está disponible para usted y los miembros de su familia.

P: ¿Hay alguna cuota para usar este beneficio?

R: Los servicios del EAP están disponibles sin costo adicional para el empleado cubierto o el miembro de su familia.

P: ¿Qué beneficios de salud mental están incluidos en el plan EAP?

- R: 1. Si su empresa ofrece un plan EAP telefónico, los empleados y familiares tienen a su disposición hasta 3 sesiones telefónicas de evaluación, derivación y resolución de problemas a corto plazo.
2. Si su empresa ofrece un modelo de sesión presencial, los participantes tienen acceso al número de sesiones ofrecidas para la evaluación, la derivación y la resolución de problemas a corto plazo, con la opción de que esas sesiones se realicen en persona, por teléfono o a través de videollamada.
- En el estado de California, las sesiones presenciales están limitadas a 3 sesiones por 6 meses, para un total de 6 sesiones presenciales por año, de acuerdo con la Ley del Plan de Servicios de Atención Médica Knox Keene de California.

***Póngase en contacto con su departamento de recursos humanos o beneficios si no está seguro de qué plan ofrece su empresa**

P: ¿Para qué sirven las sesiones clínicas del EAP?

R: Las sesiones clínicas del EAP están destinadas a la evaluación, referencia y resolución de problemas a corto plazo. Ejemplos de solicitudes con las que el EAP puede ayudar incluyen, entre otros:

- Bienestar emocional
- Manejo del estrés
- Problemas familiares y de relación
- Ansiedad y depresión

- Afrontamiento del duelo
- Manejo de la ira
- Abuso de sustancias

Para cualquier problema que requiera apoyo a largo plazo, el médico del EAP proporcionará una referencia a servicios que pueden estar disponibles a través del seguro médico o recursos comunitarios, según las necesidades específicas.

P: ¿Quién es elegible para los beneficios del EAP?

R: Los empleados cubiertos por el plan de seguro Reliance Matrix al que se agrega el EAP, generalmente un seguro de discapacidad a largo plazo o un plan de seguro de vida tienen derecho a acceder a los beneficios del EAP. Además, los miembros de la familia de cada empleado cubierto son elegibles para los beneficios del EAP, y la definición de familia del empleado es la definición de familia de AllOne Health. Los servicios del EAP de AllOne Health son integrales y garantizan que los miembros de la familia, independientemente de su ubicación o relación, puedan acceder a los beneficios sin ninguna barrera. El beneficio del EAP también está disponible durante 90 días después del último día de empleo de un empleado cubierto.

P: ¿Qué se debe esperar al acceder al EAP?

R: Para obtener el servicio, póngase en contacto con AllOne Health.

1. Si necesita los servicios de salud mental, nunca se comunique directamente con un proveedor para programar una cita. AllOne Health primero debe tener un registro de la solicitud para que el EAP cubra cualquier visita con un proveedor de salud mental dentro de la red interna de proveedores de AllOne Health.
 2. Especifique el servicio necesario. Son necesarios el nombre completo de la empresa y el nombre completo del empleado cubierto para hacer una solicitud al EAP.
 3. El miembro del equipo de AllOne Health proporcionará las referencias apropiadas
 - Si la referencia es para un proveedor de salud mental, es responsabilidad de la persona comunicarse con el proveedor referido por AllOne Health para programar una cita según la disponibilidad.
- Si tiene dificultades para programar una cita con el proveedor, vuelva a llamar a AllOne Health para recibir una nueva referencia.

- No espere el contacto de un especialista de AllOne Health. La prioridad número uno de AllOne Health es ayudar con el acceso a un proveedor de salud mental lo antes posible.

P: ¿Cómo se manejan las solicitudes no urgentes para sesiones de salud mental del EAP?

R: Las referencias del EAP se proporcionan una vez que un afiliado de nuestra red acepta el caso. Esto suele tardar entre 2 y 6 días hábiles, dependiendo de la naturaleza de la solicitud inicial del empleado o familiar. El empleado o miembro de la familia se comunicará después directamente con el proveedor para programar una sesión del EAP.

P: ¿Cómo se manejan las solicitudes urgentes de sesiones de salud mental del EAP?

R: Si un miembro o familiar tiene angustia emocional y necesita urgentemente hablar con un médico del EAP, el especialista en admisión de AllOne Health lo conectará de inmediato con un médico con licencia en cualquier momento, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. En caso de emergencia, llame siempre al 911 para obtener ayuda de las autoridades locales.

P: ¿Cuál es el tiempo de respuesta para las referencias de conciliación de la vida laboral y personal?

R: El tiempo de respuesta general para una referencia no urgente de conciliación de la vida laboral y personal es de 3 a 5 días hábiles. AllOne Health puede proporcionar referencias urgentes de conciliación de la vida laboral y personal para necesidades como cuidado de niños o vivienda en un refugio el mismo día.

P: ¿Qué es la defensa médica? ¿Cómo accedo a esto?

R: Un defensor médico ayuda a maniobrar a través del sistema de atención médica. El defensor ofrece estrategias para empoderar a los empleados mientras se preparan para una cita médica, localizan un proveedor médico, buscan recursos de alta y navegan por la industria de seguros. El defensor atiende a personas de todas las edades, pero no puede proporcionar asesoramiento legal o médico, completar el papeleo de discapacidad o FMLA, ni seleccionar proveedores o instalaciones de seguros o de salud mental.

P: ¿Qué es el coaching de vida?

R: Un coach es un profesional certificado que ayuda a los empleados y a los miembros de su hogar a alcanzar sus objetivos personales y profesionales. Un coach trabaja activamente para ayudar a las personas a evaluar su situación actual y luego desarrollar pasos y estrategias para cumplir con las expectativas establecidas. Esto difiere de la asesoría que es proactiva y generalmente no se asocia con un problema clínico o de crisis que deba resolverse.

P: ¿Qué servicios de bienestar financiero están disponibles a través del EAP de AllOne Health?

R: Los servicios de bienestar financiero incluyen consultas telefónicas sobre el tema. El apoyo está disponible para cualquier necesidad financiera, como asesoramiento crediticio, manejo de deudas y referencias a CPA. Puede encontrar más recursos en el Portal de miembros.

P: ¿Qué servicios de referencia legal están disponibles a través del EAP de AllOne Health?

R: Las referencias legales y los servicios de consulta incluyen una consulta inicial de 30 minutos en la oficina o por teléfono con un abogado local con respecto al asunto legal. El Portal de miembros de AllOne Health también cuenta con preparación interactiva de documentos legales, incluida la preparación de testamentos y otros documentos legales comunes.

P: ¿Cómo puede un miembro acceder al EAP de AllOne Health?

R: AllOne Health ofrece acceso conveniente las 24 horas del día, los 7 días de la semana a los beneficios del EAP por teléfono, mensaje de texto, chat en vivo y en línea.

- Portal de miembros: <http://allonehealth.com/reliance-matrix>
 - Seleccione "Sign Up" (Registrarse)
 - Regístrese para crear una nueva cuenta usando el código de su empresa: **RSLI859**
 - Después de registrarse, deberá crear su perfil individual. Esto ayudará a personalizar su experiencia en función de sus necesidades familiares, educativas, de salud, de bienestar, legales, financieras y de la vida cotidiana.
- Teléfono: 855-RSL-HELP (855-775-4357)