- La ayuda clínica está disponible desde la comodidad de su hogar, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.
- Atendemos en vivo cada llamada y nos enfocamos en evaluar los síntomas y orientar a la persona hacia el nivel de atención adecuado. Algunos servicios de triaje toman el recado y regresan la llamada cuando les resulta conveniente, no cuando la persona necesita ayuda. Con nuestro modelo de resolución en una sola llamada, atendemos a la persona desde la primera llamada, sin depender de devoluciones de llamada. Creemos que es indispensable estar disponibles cuando la persona nos necesita. Por eso contamos con centros en distintas partes de los Estados Unidos, en vez de operar desde un solo estado. Gracias a nuestros centros distribuidos por el país y a la capacidad de trabajar a distancia, podemos mantener la continuidad del servicio ante cualquier tipo de desastre, natural o de otro tipo. Nuestros sistemas líderes en la industria envían cada llamada al siguiente profesional disponible, sin importar desde dónde se origine. Todo el personal está conectado mediante sistemas de software que cumplen con HIPAA y tiene acceso a los archivos proporcionados por el cliente.
- Nuestra línea de orientación de enfermería y nuestros servicios de triaje de enfermería ofrecen evaluaciones de salud en tiempo real para ayudar a la persona que llama a determinar el nivel de atención que necesita en ese momento. El personal de enfermería registrado realiza estas evaluaciones usando pensamiento crítico, las guías médicas Schmidt-Thompson reconocidas a nivel nacional y software interactivo de triaje de última generación. Este proceso ayuda a nuestro equipo a evaluar rápidamente la gravedad y la naturaleza de la llamada para brindar la orientación más adecuada.

Durante las interacciones con los miembros, nuestro equipo:

- Identificará con precisión las necesidades de la persona que llama y la dirigirá al nivel de atención adecuado para su situación, ya sea ofreciendo orientación para el cuidado en casa, programando una cita con un proveedor de atención primaria o recomendando una visita a atención de urgencia o a la sala de emergencias.
- Ofrecerá acceso las 24 horas a un equipo clínico de triaje altamente capacitado.
- Usará algoritmos reconocidos a nivel nacional para recomendar el curso de acción más adecuado.
- Apoyará a las personas que llaman por medio de un equipo bilingüe, con acceso en tiempo real a servicios de resolución de llamadas en vivo en más de 200 idiomas.
- Brindará orientación sencilla y útil desde la comodidad del hogar sobre medicamentos, procedimientos, pruebas preventivas, condiciones de salud y otros temas relacionados con la salud.
- Escuchará y brindará apoyo de una manera respetuosa de la cultura y el idioma de cada persona.
- Funcionará como una extensión integral de nuestros clientes para evitar confusión sobre quién presta el servicio.

- Ofrecerá información adicional mediante acceso a una biblioteca completa de información de salud, disponible en audio y en línea, en varios idiomas.
- Ayudará a las personas que llaman a tomar decisiones informadas y seguras sobre su atención y tratamiento.