

### **¿Qué idioma(s) apoya Lyra Health?**

En este momento, el sitio web de Lyra Health y las experiencias de la aplicación móvil solo se ofrecen en inglés. Sin embargo, la experiencia en español de Lyra estará disponible a finales de 2022, y otros idiomas seguirán. Tenga en cuenta que Lyra tiene una extensa red de proveedores en persona y de video que hablan y brindan atención en todos los idiomas. Para los que no hablan inglés, llame al equipo de atención al [\(877\) 500-3244](tel:877-500-3244) para obtener ayuda para encontrar el proveedor que mejor se adapte a sus necesidades: idioma, cultura, etc.

### **¿Qué es Lyra Health?**

Lyra es un beneficio patrocinado por Amy's Kitchen que conecta a los empleados y sus dependientes elegibles con atención de salud mental y emocional que es efectiva, conveniente y personalizada. Utilizando tratamientos probados y una red de los mejores terapeutas y entrenadores, lo emparejaremos con la atención adecuada para sus necesidades, desde terapia a corto plazo y entrenamiento hasta herramientas de bienestar mental. Lyra también proporciona [\*\*servicios de vida laboral\*\*](#) para ayudarlo a superar los obstáculos de la vida personal. Estos servicios incluyen servicios legales, de robo de identidad, financieros, de cuidado de dependientes (para ancianos y niños) y recursos para el cuidado de mascotas.

### **¿Cómo sé si soy elegible y qué cubre mi beneficio de Lyra?**

El beneficio de salud mental de Lyra está disponible para todos los empleados elegibles para los beneficios de Amy's Kitchen y sus dependientes elegibles. Usted puede recibir atención a través de las siguientes maneras:

- Acceso a 16 sesiones gratuitas para entrenamiento y/o terapia de salud mental por individuo, por año calendario.
- Acceso 24/7 a Lyra Essentials, un centro dedicado para el autocuidado y el contenido de atención plena. Lyra Essentials actualmente solo está disponible en inglés, sin embargo, el español llegará pronto y otros idiomas seguirán.

### **¿En qué puede ayudarme Lyra?**

Ya sea que se sienta nervioso, ansioso, desconectado de amigos o seres queridos, deprimido o incluso sin esperanza, el apoyo de Lyra puede llevarle en el buen camino y disfrutar más de la vida. O puede sentirse bien y querer aprender estrategias efectivas para cuidarse a sí mismo que se ajusten a su estilo de vida, desarrollar nuevas habilidades a su propio ritmo o trabajar en el establecimiento de objetivos y la resolución de problemas con un entrenador en vivo: Lyra puede ayudarlo a sentirse preparado para enfrentar lo que sea que la vida le depara. Lyra brinda atención para su salud emocional y mental cómo, cuándo y dónde la necesita.

Lyra también puede ayudarlo con problemas familiares, de pareja o de crianza. Ya sea que se sienta atrapado en una relación y no sepa qué hacer a continuación, o que busque apoyo para su hijo o adolescente, los proveedores de Lyra pueden ayudarlo.

### **¿Qué tipo de servicios ofrece Lyra?**

Ofrecemos un sistema integral de apoyo de salud mental que va más allá de las sesiones 1 a 1 con un proveedor. Una vez que inicie sesión, encontrará una variedad de recursos de bienestar mental, ejercicios para dar forma y practicar la resiliencia, y otros servicios de vida laboral.

### **No quiero ver a un proveedor, ¿hay opciones de cuidado personal?**

Todos los miembros obtienen acceso gratuito las 24 horas del día, los 7 días de la semana, a Lyra Essentials, una herramienta de autocuidado para mejorar su bienestar emocional en cualquier momento y en cualquier lugar. Puede comenzar con Lyra Essentials y elegir trabajar con un proveedor más adelante.

### **No estoy familiarizado con el Entrenamiento de Salud Mental, ¿qué es?**

Reúnase con un entrenador de Lyra para llegar a la raíz de sus desafíos, obtener nuevos conocimientos y ver las cosas a través de un nuevo objetivo. Las sesiones pueden ser semanales, quincenales o incluso mensuales. Entre las sesiones,

obtendrá actividades y estrategias para construir sobre lo que aprende, y puede enviar un mensaje a su entrenador si surge algo. A medida que surgen nuevos desafíos, puede discutirlos con su entrenador y elaborar estrategias para un cambio duradero. La mayoría de los miembros tienen alrededor de cuatro a seis sesiones con su entrenador.

### **¿Qué es un entrenador de salud mental?**

Es posible que haya oído hablar de entrenadores de vida o entrenadores de salud antes: los entrenadores de Lyra son diferentes.

Los entrenadores de salud mental de Lyra pueden ayudarlo a identificar con qué está lidiando y pueden apoyar una variedad de desafíos que incluyen estrés, ansiedad, agotamiento, dolor, desafíos de relación, soledad, perfeccionismo, transiciones de vida, depresión leve y más.

Solo el 3% de los entrenadores pasan el extenso proceso de investigación de Lyra y todos los entrenadores de Lyra tienen capacitación de alto nivel en los programas acreditados por la Federación Internacional de Entrenadores (ICF). Una vez que los entrenadores se unen a Lyra, completan nuestro exclusivo programa de capacitación de cuatro meses para que este seguro que están más que calificados para apoyarlo.

Los entrenadores de Lyra utilizan técnicas efectivas que se basan en tratamientos clínicamente validados que han demostrado funcionar, incluida la terapia cognitiva conductual y la psicología positiva. El 89% de los miembros que trabajan con un entrenador mejoraron su estrés y bienestar de acuerdo con nuestras medidas clínicas validadas.

Lo más importante es que el 97% de los miembros recomendarían su entrenador a un colega o amigo.

### **¿Cuál es la diferencia entre el Entrenamiento de Salud Mental y La Terapia?**

En Lyra, pensamos en la salud mental en un espectro y entendemos que no existe una solución única para todos, por lo que tenemos diferentes opciones de atención para diferentes necesidades.

El entrenamiento es más útil para los miembros que necesitan apoyo para controlar desafíos como el estrés, el agotamiento, la ansiedad y los problemas de relación para que los sentimientos no empeoren. Su entrenador de Lyra trabajará con usted para identificar desafíos, llegar a la raíz del problema, escuchar y ayudarlo a aprender nuevas estrategias para sentirse mejor y mantenerse en el buen camino.

La terapia es más útil para los miembros que enfrentan diagnósticos clínicos o desafíos de salud mental más complejos o de larga data, como PTSD, depresión o trastornos alimentarios.

#### **No estoy familiarizado con el autocuidado guiado, ¿qué es?**

Comience con una sesión de consulta con su entrenador de Lyra para compartir lo que está pasando. Después, su entrenador elaborará un plan de atención personalizado con ejercicios y estrategias para que trabaje de forma independiente, a su propio ritmo. Su entrenador lo mantendrá en el buen camino, le proporcionará comentarios específicos a lo largo del camino y estará disponible a través de mensajes para preguntas y apoyo. Es una gran opción si no quiere o no tiene tiempo para sesiones regulares o si las herramientas de bienestar mental suenan bien, pero aun así quiere que alguien allí le mantenga comprometido.

#### **¿Lyra ofrece servicios para la vida laboral?**

Sí. Además de ofrecer servicios de salud de comportamiento para apoyar su bienestar emocional, Lyra ofrece servicios legales, financieros, de robo de identidad y de atención a dependientes para ayudarlo a usted y a su familia en tiempos difíciles.

- Los servicios legales incluyen una consulta gratuita de 30 minutos con un abogado o mediador y acceso a apoyo de emergencia las 24 horas.

- Los servicios financieros incluyen una consulta gratuita de 30 minutos con un asesor financiero y una consulta gratuita de 30 minutos con un CPA.
- Los servicios de robo de identidad incluyen una consulta gratuita de 60 minutos con un especialista en resolución de fraude y un kit de respuesta de emergencia de identificación gratuito.
- Los servicios de cuidado de dependientes incluyen recursos y referencias para el cuidado de niños, ancianos y mascotas y apoyo en línea y telefónico las 24 horas.

Para obtener más información sobre estos beneficios, visite la [página de servicios para la vida laboral](#) o comuníquese con el equipo de Lyra al [\[\(877\) 500-3244\]](#) (tel:8775003244).

### **¿Cómo empiezo?**

Llame al equipo de atención al [\(877\) 500-3244](#) para informarnos sobre lo que está pasando. Compartiremos cómo podemos ayudarlo con diferentes opciones de atención y herramientas de bienestar mental que se ajusten a sus necesidades y preferencias, y lo ayudaremos a comenzar de inmediato. A lo largo de su experiencia con Lyra, nos encargaremos de ver cómo va y estaremos allí para usted en cada paso del camino.

### **¿Cuánto tiempo se tarda en empezar?**

Por lo general, solo toma unos minutos llamar al equipo de atención al [\(877\) 500-3244](#) y obtener una recomendación del plan de atención. También puede completar la [evaluación en línea](#). Por el momento, la evaluación en línea solo está disponible en inglés.

### **¿Cómo es recibir atención con Lyra?**

Nuestro objetivo es brindarle atención que lo ayude a sentirse mejor lo antes posible. Lyra apoya métodos que han demostrado ser efectivos por la investigación, también conocidos como atención basada en la evidencia. La atención basada en la evidencia se centra en la construcción de nuevas habilidades

y puede incluir actividades y ejercicios diarios o semanales para practicar estas habilidades en su vida diaria. Es la práctica regular que hace que las habilidades se mantengan y acelera su progreso en la atención.

Todos los proveedores de Lyra son examinados para asegurarse de que utilizan estos tratamientos basados en la evidencia. Debido a que la atención basada en la evidencia es altamente efectiva, muchos miembros que eligen ver a un proveedor se sienten mejor y completan la atención en solo 6-13 sesiones, mientras que otros con síntomas más agudos pueden necesitar más atención.

### **¿Cómo me reuniré con mi proveedor?**

No todas las recomendaciones de planes de atención requieren reunirse con un proveedor. Si selecciona un programa de proveedores, puede reunirse en persona o por video. Si se reúne a través de video, nuestros proveedores deben utilizar plataformas seguras y que cumplan con las regulaciones para proteger su privacidad. La investigación demuestra que los tratamientos basados en la evidencia administrados por video son tan efectivos como el tratamiento en persona.

### **¿Qué pasa si quiero un proveedor de una identidad social específica?**

Cuando esté disponible y sea una buena opción para lo que le gustaría abordar en su experiencia de atención, puede encontrar proveedores con Lyra que se identifiquen a sí mismos en una amplia gama de identidades raciales, de género, sexuales y otras identidades culturales. Siempre puede contactarnos si necesita ayuda para buscar un proveedor que satisfaga sus necesidades.

### **¿Cómo funciona la reunión con un proveedor a través de mensajes en vivo?**

Las sesiones de mensajería en vivo están disponibles para los miembros de Entrenamiento en Salud Mental en la plataforma en inglés de Lyra. Las sesiones se llevan a cabo en nuestra plataforma segura y compatible con HIPAA y duran hasta 45 minutos para que tenga suficiente tiempo para conectarse con su entrenador de Lyra. Durante su sesión, su entrenador le enviará un mensaje y estará 100%

enfocado en su conversación. Si comienza con sesiones de entrenamiento de mensajería en vivo, siempre tendrá la flexibilidad de cambiar entre mensajes en vivo y sesiones de video para mayor comodidad.

Las sesiones de coaching de mensajería en vivo pueden ser una buena opción si es difícil encontrar un lugar privado para unirse a una sesión de video o si no desea conectarse cara a cara.

**Actualmente estoy viendo a un proveedor de salud mental / comportamiento a través del plan médico de Amy's. ¿Qué hago?**

A partir del 1 de abril de 2022, puede continuar viendo a su proveedor a través del plan médico de Amy's. No está obligado a realizar un cambio. Continuará pagando su copago de \$ 10 para un proveedor dentro de la red y para un proveedor fuera de la red, pagará el coseguro del 30%. En ambos casos, usted también puede ser responsable de todo o parte de su deducible. También tendrá la opción de hacer la transición a un proveedor de Lyra a partir del 1 de abril de 2022 si así lo desea, y tener los costos de sus sesiones cubiertos, hasta 16 sesiones por año.

**Actualmente estoy usando los servicios de EAP (Programa de Asistencia al Empleado) a través de ComPsych. ¿Qué hago?**

Puede continuar usando su proveedor de EAP actual, pero a partir del 1 de abril de 2022, puede continuar los servicios EAP con Lyra.

**¿Hay algún costo si no me presento a una cita?**

Sí, si no llama / no se presenta a una cita con un proveedor, se le cobrará el precio total de esa visita. Es una práctica común que los proveedores cobren por las visitas perdidas cuando usted no proporciona un mínimo de 24-48 horas de anticipación para cancelar o reprogramar. Cuando comience a recibir atención, es importante hablar con su proveedor sobre su política de cancelación. Consulte a su proveedor para preguntas sobre su política de cancelación y tarifas. Amy's Kitchen no cubre el costo de las cancelaciones o no presentaciones de última hora.

Tenga en cuenta que si falta a una cita o necesita cancelar a última hora con un proveedor que está viendo a través de los beneficios de su plan de salud, usted será responsable de cualquier cargo asociado con citas perdidas o cancelaciones tardías.

**Si estoy en un permiso de ausencia ¿Amy's Kitchen continuará cubriendo mi costo de atención?**

Mientras siga siendo elegible para los beneficios de Amy's durante su ausencia, continuará siendo elegible para el beneficio de Lyra.

**Si dejo o pierdo mi trabajo, ¿Amy's Kitchen seguirá cubriendo el costo de mi atención?**

Sus beneficios continúan hasta el final del mes en que termina su empleo con Amy's. Lyra está disponible bajo COBRA para los miembros de Amy's. Puede continuar con Lyra eligiéndola bajo COBRA y pagando la prima aplicable. Puede elegir COBRA a través de nuestro administrador de COBRA, iSolved.

**¿Qué pasa si estoy en medio de la atención y agoto mis dieciséis (16) visitas por año?**

La atención continua después de sus 16 sesiones gratuitas por año depende del proveedor. En algunos casos, es posible que continúe viendo a su proveedor pagando de su bolsillo. En otros casos, la atención continua con su proveedor de Lyra no es posible, en la que el equipo de atención de Lyra puede ayudarlo a encontrar un nuevo proveedor que mejor se adapte a sus necesidades: dentro de la red, la ubicación, la práctica de terapias basadas en la evidencia, etc. En esta situación, comuníquese con el equipo de atención de Lyra en [care@lyrahealth.com](mailto:care@lyrahealth.com) y hable con su proveedor sobre su política de atención continua.

**¿Puedo usar Lyra si estoy de viaje?**

Debido a que las leyes de telesalud varían según el estado, es posible que su proveedor solo pueda brindar atención en el estado en el que tiene licencia. Es



importante discutir sus planes de viaje con su proveedor con anticipación para determinar si necesitará ajustar su horario de sesiones. Lyra no recomienda a los proveedores que continúen las sesiones cuando un cliente viaja fuera de los Estados Unidos a menos que el proveedor tenga licencia para ejercer en la jurisdicción aplicable.

### **¿Lyra cubrirá el costo de mi proveedor actual?**

Si actualmente está viendo a un proveedor y está interesado en saber si sus sesiones podrían estar cubiertas por el beneficio de Lyra, puede invitar a su proveedor a solicitar unirse a Lyra en [lyrahealth.com/apply-now](https://lyrahealth.com/apply-now). Si su proveedor decide presentar una solicitud, evaluaremos su enfoque de la terapia a corto plazo basada en la evidencia y veremos si cumplen con otros criterios para convertirse en un proveedor de Lyra.

Para trabajar con Lyra, su proveedor debe:

- Practicar terapias basadas en la evidencia
- Utilizar enfoques de terapia a corto plazo
- Tener las credenciales apropiadas, incluida una licencia clínica activa e independiente en su estado
- Adherirse a las políticas y procedimientos de Lyra, incluido el informe de los resultados

De los cientos de terapias practicadas hoy en día, solo el 20% de ellas han demostrado funcionar a través de estudios revisados por pares. Lyra solo trabaja con proveedores que practican estas terapias probadas, a corto plazo y basadas en la evidencia. Como tal, algunos proveedores pueden no ser una buena opción para el enfoque de atención de Lyra, o pueden decidir que no quieren asociarse con Lyra por varias razones. Si ese es el caso, Lyra puede recomendar proveedores de primer nivel cuya experiencia coincida con sus necesidades y que practiquen la terapia basada en la evidencia para su consideración. También podemos ayudarlo a comprender todas las opciones disponibles para usted a través de la cobertura de su plan de salud y otros beneficios para empleados, para que pueda tomar la mejor decisión para usted.

### **¿La información que comparto es confidencial?**

Sí, su información es confidencial. No compartimos información que identifique qué personas están bajo cuidado a menos que usted nos solicite que compartamos esta información. Consulte nuestra [política de privacidad](#) y [el aviso de HIPAA](#) para obtener más detalles sobre los tipos de información que recopilamos y / o compartimos.

### **¿Cómo puedo recomendar Lyra a un colega o dependiente?**

Es posible que se encuentre en una situación en la que quiera animar a alguien que conoce a probar Lyra o ayudarlo a registrarse. A continuación, se presentan las pautas a seguir al buscar atención para otra persona:

1. Los adultos que tienen el beneficio de Lyra deben inscribirse en Lyra por razones de privacidad. Puede recomendar que la persona que le preocupa se registre directamente con Lyra, siempre y cuando tenga el beneficio de Lyra.
- Los empleados elegibles para beneficios que son mayores de 15 años pueden buscar y programar atención de forma independiente con un proveedor de Lyra sin el permiso de los padres. Lyra recopila las fechas de nacimiento de las personas durante el registro para determinar el uso apropiado y puede restringir el acceso. Si tiene dificultades para acceder a la plataforma y cree que debería poder hacerlo, comuníquese con un miembro del equipo de atención.
- El acceso a la atención de salud mental para los dependientes menores se rige por las leyes estatales. Algunos estados requieren el consentimiento de los padres o tutores, mientras que otros no. Para cumplir con estas leyes, el acceso a la plataforma de atención de Lyra no está disponible para miembros no empleados menores de 18 años. Los padres o tutores de menores pueden comunicarse con el equipo de atención en su nombre. Un miembro del equipo de atención, cuando sea legalmente apropiado, puede ayudar a las personas a encontrar y recibir atención.
- Si usted es el cuidador legal de otro adulto, comuníquese con el equipo de atención de Lyra en [care@lyrahealth.com](mailto:care@lyrahealth.com) para determinar cómo pueden acceder a la atención.

**¿Por qué Lyra recopila comentarios después de mis sesiones de atención?**

Parte de la misión de Lyra es garantizar que las personas reciban atención de alta calidad y basada en la evidencia para que puedan sentirse mejor y más rápido. Una parte estándar de la atención basada en la evidencia es capturar comentarios continuos de usted para que su proveedor pueda comprender mejor su progreso y adaptar su plan de tratamiento. Por lo general, se le pide que informe sobre su progreso en el tratamiento una vez al mes o semanalmente, dependiendo del programa de atención en el que se encuentre y la preferencia del proveedor.