

LÍNEA PARA DEJAR DE FUMAR



Preguntas frecuentes de los proveedores

Información general

P: *¿Quién opera la línea para dejar de fumar?*

R: Optum, un proveedor externo de servicios de asesoramiento para dejar de fumar, opera la línea para dejar de fumar. Optum opera más de 20 líneas para dejar de fumar y es el proveedor de servicios de ayuda para dejar de fumar más grande de Estados Unidos. También trabaja con más de 800 empleados y más de 30 planes de salud importantes, y todos los días ayuda a miles de personas a dejar de fumar.

P: *¿Cómo pueden mis pacientes o clientes conectarse con la línea para dejar de fumar?*

R: Pueden llamar al 1-855-DÉJELO-YA (1-855-335-3569) o visitar quitline.com. Como proveedor, puede ayudarlos a iniciar el proceso de registro y derivarlos a los servicios de quitline.com. Encontrará más información en la sección Derivaciones y entrenamiento a continuación.

P: *¿Qué sucede durante la primera llamada a la línea para dejar de fumar?*

R: Un especialista en inscripción le hará preguntas al cliente para determinar su elegibilidad e inscribirlo en un programa para dejar de fumar (consulte Accesibilidad y elegibilidad a continuación). Hay más información disponible sobre la experiencia del participante en el documento [Preguntas frecuentes de los participantes](#).

P: *¿Cómo puede la línea para dejar de fumar ayudar a mis clientes a dejar el tabaco?*

R: La línea para dejar de fumar puede ayudar a sus clientes abordando los aspectos psicológicos, conductuales y físicos de la adicción a la nicotina. La línea para dejar de fumar les proporciona apoyo y medicamentos adaptados a sus necesidades (consulte Accesibilidad y elegibilidad a continuación). Un asesor para dejar de fumar de Quit Coach® entrenado trabajará con ellos de forma individual a fin de ayudarlos a identificar las barreras para dejar de fumar, superar los impulsos y crear un plan para dejar de fumar. También hay disponibles materiales de autoayuda impresos y basados en la web (consulte Materiales impresos a continuación), así como apoyo a través de un servicio de mensajes de texto.

P: *¿La línea para dejar de fumar puede ayudar a mis clientes a dejar de vapear?*

R: Sí. El vapeo de nicotina es una forma de consumo de tabaco comercial, por lo que las personas que vapean obtienen los mismos beneficios que los otros participantes. También hay servicios adaptados para jóvenes de 13 a 17 años.

Actualmente, la Administración de Alimentos y Medicamentos (FDA, por su sigla en inglés) no aprueba los cigarrillos electrónicos como una ayuda para dejar de fumar. El Equipo de Trabajo de Servicios Preventivos de EE. UU. determinó que no hay pruebas suficientes para recomendar el vapeo como método para que los adultos dejen de fumar, incluidas las mujeres embarazadas. No se sabe si el uso de vapeadores es seguro a corto o largo plazo, y el contenido de nicotina varía según el producto, por lo que su uso no se recomienda. Sin embargo, en el caso de las personas que han reemplazado completamente los cigarrillos por los vapeadores, los asesores para dejar de fumar no recomiendan que dejen de vapear si sienten que correrían el riesgo de volver a fumar. Por el contrario, estos asesores los alientan a pasar al tratamiento de reemplazo de la nicotina aprobado por la FDA (como los parches de nicotina) como una fuente segura de suministro de nicotina.

P: *¿Quiénes son los asesores para dejar de fumar y cuáles son sus aptitudes?*

R: Los asesores para dejar de fumar reciben un entrenamiento intensivo cuando empiezan a trabajar que está certificado por el Consejo Asesor de la Asociación para el Tratamiento del Consumo y la Dependencia del Tabaco (ATTUD), así como entrenamientos constantes. Realizan más de 300 horas de entrenamiento en asesoramiento para dejar de consumir tabaco, además de entrenamientos constantes en entrevista motivacional, competencia cultural y habilidades para trabajar con poblaciones específicas. Los asesores para dejar de fumar que completan el entrenamiento inicial para empleados nuevos participan en un equipo de transición durante al menos 320 horas. En dicho equipo, se supervisa de cerca la calidad de su asesoramiento, su coherencia y la satisfacción de la persona que llama. Los asesores para dejar de fumar continúan recibiendo entrenamiento y

educación en relación con las informaciones científicas más actualizadas sobre dejar de fumar y los medicamentos, la competencia cultural y las técnicas nuevas.

Estos asesores cuentan con licenciaturas en asesoramiento, estudios de adicciones, educación comunitaria sobre salud o trabajo social. Algunos tienen títulos de grado, y podrían tener experiencia previa en asesoramiento. Los asesores para dejar de fumar son seleccionados por sus fuertes habilidades de comunicación y su capacidad para demostrar empatía. Representan varios grupos de edad y varias etnias, y provienen de diferentes contextos. Algunos asesores para dejar de fumar hablan varios idiomas, incluido español. También deben haberse abstenido de consumir tabaco y nicotina durante al menos dos años.

P: *¿Qué tan efectiva es la línea para dejar de fumar?*

R: Se ha comprobado que el asesoramiento de la línea para dejar de fumar duplica las posibilidades de que una persona deje de fumar y, cuando se lo combina con medicamentos (consulte Farmacoterapia a continuación), estas líneas triplican las tasas de éxito. Una evaluación de los servicios de la línea para dejar de fumar del estado de Washington de 2018-2019 calculó que cerca del 35 % de los participantes dejaron el tabaco dentro de los 7 meses de haberse inscrito en los servicios. En la misma evaluación, se estimó que, por cada dólar invertido en los servicios de la línea para dejar de fumar, el estado ahorra 5 dólares en pérdida de costos de productividad, médicos y de otro tipo. Esta línea proporciona un alto retorno de la inversión, como lo demostró también un análisis de rentabilidad del Instituto de Políticas Públicas del Estado de Washington.

P: *¿Quién financia la línea para dejar de fumar y por qué recién estoy recibiendo información sobre ella?*

R: El Departamento de Salud del Estado de Washington (DOH, por su sigla en inglés) financia la línea para dejar de fumar con una subvención federal de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC, por su sigla en inglés). El DOH no ha recibido financiación del estado destinada a la línea para dejar de fumar desde 2011 y, en 2020, el Consorcio de Líneas para Dejar de Fumar de Norteamérica estableció que el estado de Washington se encuentra en el último lugar del país en relación con la inversión estatal por cabeza en la línea para dejar de fumar. Casi no ha habido recursos disponibles para fomentar esta línea en la última década, y es muy poco probable que los proveedores que comenzaron a atender en Washington durante este período hayan oído hablar sobre ella.

P: *He escuchado rumores de que la línea para dejar de fumar se ha quedado sin fondos y ha suspendido los servicios en el pasado. ¿Son verdaderos estos rumores?*

R: Sí. A causa del bajo presupuesto y la alta demanda de servicios para dejar de consumir tabaco, el DOH debió suspender algunos servicios durante varios meses por vez. Sin embargo, el DOH ha trabajado con el proveedor de servicios de la línea para dejar de fumar y otros socios a fin de reservar los servicios pagados por el DOH para las personas sin seguro o con seguro insuficiente y, a su vez, promover el cumplimiento de los planes de salud de las pautas de implementación conforme a la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio (consulte Accesibilidad y elegibilidad a continuación). La línea para dejar de fumar no ha suspendido los servicios desde 2017, y el DOH no prevé la necesidad de volver a hacerlo.

Accesibilidad y elegibilidad

P: *¿Cualquier persona del estado de Washington puede llamar a la línea para dejar de fumar?*

R: Sí, pero los servicios varían según la edad, el estado del seguro médico y otros factores. Los residentes de Washington que no tienen seguro o que tienen una cobertura médica insuficiente son elegibles para al menos cinco llamadas de asesoramiento y un suministro de dos semanas de parches de nicotina. Hay un resumen de la cobertura actual por estado de seguro médico disponible aquí:
<https://www.doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/340-207-QuitlineCoverage-es.pdf>

P: *Ya derivo a mis clientes al programa Quit For Life®. ¿Por qué debo promover la línea para dejar de fumar?*

R: Promover la línea para dejar de fumar y derivar a los clientes a esta los conecta con Optum, la empresa que opera la línea para dejar de fumar y el programa Quit For Life. Para reducir la confusión y agilizar los procesos de promoción y derivación, el DOH recomienda que los proveedores promuevan un único número de teléfono (es decir, 1-855-DÉJELO-YA) para todos los clientes que estén listos para dejar de consumir tabaco comercial. En el caso de los clientes que cuentan con cobertura para Quit For Life en su plan de salud, Optum hará una clasificación de la llamada, el mensaje de texto o la derivación para el programa Quit For Life. Todos los demás clientes serán elegibles para el beneficio de la línea para dejar de fumar financiada por el DOH o para un programa separado, y se los clasificará según corresponda.

P: *¿Con qué frecuencia pueden las personas llamar a la línea para dejar de fumar?*

R: Los residentes del estado de Washington pueden llamar a la línea para dejar de fumar cuando lo necesiten. Sin embargo, la inscripción en el programa y sus ofertas (incluidos los materiales de autoayuda y los medicamentos) varían según el estado del seguro. Los residentes de Washington que no tienen seguro o que tienen una cobertura médica insuficiente son elegibles para inscribirse en el programa una vez al año.

P: *¿La línea para dejar de fumar atiende llamadas en otros idiomas?*

R: Sí. El número de teléfono para hablantes de inglés es **1-800-QUIT-NOW** o 1-800-784-8669. Hay servicios de traducción disponibles en más de 240 idiomas y dialectos. La línea para dejar de fumar conecta a los participantes con el servicio de interpretación. Además, esta línea ofrece una línea exclusiva para residentes de Washington con sordera o problemas de audición: **1-877-777-6534**. Para los clientes que hablan principalmente chino, coreano o vietnamita, el DOH recomienda que llamen a la línea para dejar de fumar para asiáticos.

- Chino (cantonés y mandarín): **1-800-838-8917**
- Coreano: **1-800-556-5564**
- Vietnamita: **1-800-778-8440**

P: *¿Los participantes deben presentar documentación que verifique la ciudadanía estadounidense a fin de usar la línea para dejar de fumar?*

R: No. Como parte del proceso de registro, los participantes solo tendrán que proporcionar una dirección particular en el estado de Washington para fines de correspondencia.

Farmacoterapia

P: *¿Los asesores para dejar de fumar recetan medicamentos?*

R: No. Los asesores para dejar de fumar no recetan medicamentos, pero pueden recomendar tratamientos de reemplazo de nicotina (TRN) u otros medicamentos basados en la información de salud del participante, las últimas informaciones científicas y las instrucciones de uso del fabricante del producto. Como parte del programa, la línea para dejar de fumar puede ofrecerles a los participantes el envío de productos de TRN de venta libre, como parches de nicotina. Aquí encontrará un resumen de la cobertura actual por estado de seguro: <https://www.doh.wa.gov/Portals/1/Documents/Pubs/340-207-QuitlineCoverage-es.pdf>.

Los asesores para dejar de fumar reciben entrenamiento constante para evaluar correctamente las afecciones médicas y los medicamentos que podrían afectar el uso del TRN. La línea para dejar de fumar no les distribuirá productos de tratamiento de reemplazo de la nicotina a mujeres embarazadas, jóvenes menores de 18 años (conforme a las leyes federales) ni personas para las cuales podría no ser médicamente adecuado sin la aprobación de un médico (un permiso de la persona que receta).

P: *¿El TRN está disponible para todas las personas que llaman?*

R: No. La cobertura del TRN varía según el plan de salud y las afecciones médicas. La línea para dejar de fumar tampoco recetará ni distribuirá productos de TRN a aquellas personas para las cuales podría no ser médicamente adecuado sin la aprobación de un médico (un permiso de la persona que receta). La disponibilidad de los medicamentos gratuitos está sujeta a la elegibilidad para la línea para dejar de fumar y a los niveles de servicio de esta.

P: *¿La línea para dejar de fumar receta un TRN para mujeres embarazadas?*

R: No. Las mujeres embarazadas que están interesadas en usar un TRN deben consultar a un profesional médico.

P: *¿La línea para dejar de fumar receta un TRN para jóvenes?*

R: No. Conforme a las leyes federales, la línea para dejar de fumar no puede recetar ni enviar productos de TRN para los jóvenes, ya que la FDA no ha aprobado este tratamiento para los jóvenes menores de 18 años.

P: *¿Mi cliente puede llamar a la línea para dejar de fumar a fin de obtener un TRN?*

R: No. Debido a las limitaciones de presupuesto, actualmente, el DOH establece el asesoramiento como requisito para el TRN, por lo que los envíos de productos de TRN siempre están acompañados por un proceso de orientación de un asesor para dejar de fumar. Las probabilidades de dejar de fumar aumentan significativamente cuando el asesoramiento se combina con medicamentos. Los asesores para dejar de fumar siempre están disponibles para ofrecer apoyo y hablar sobre el uso de un TRN.

Derivaciones y entrenamiento

P: *¿Quién puede derivar clientes a la línea para dejar de fumar?*

R: Cualquier proveedor puede derivar a los clientes a la línea para dejar de fumar; no hay restricciones sobre quién puede hacer derivaciones. Sin embargo, los centros y las organizaciones regidos por la Ley de Transferencia y Responsabilidad de Seguro Médico (HIPAA, por su sigla en inglés) pueden recibir informes de resultados de las derivaciones.

P: *¿Cómo puedo derivar a mis clientes a la línea para dejar de fumar?*

R: Hay varias formas de derivar a sus clientes a la línea para dejar de fumar del estado de Washington:

- **En línea:** vaya a quitline.com, haga clic en el botón "Refer a Patient" (Derivar a un paciente) que se encuentra en la esquina superior derecha y busque su clínica o centro. Si su clínica o centro no están

enumerados, o si el número de fax está desactualizado, puede agregar un nuevo registro de clínica o centro (habrá un enlace en la parte superior de los resultados de la búsqueda). Una vez que haya seleccionado su clínica o centro, complete el formulario de derivación para el cliente. También puede ayudarlo a registrarse para obtener los servicios directamente en quitline.com.

- **Fax:** descargue el formulario de referencia por fax. Complete la sección Provider Information (Información del proveedor) en la parte superior. Guarde o imprima una copia con su información completada. Luego, con cada cliente que derive, complete la sección Provider Information y asegúrese de que proporcionen sus iniciales donde se indica y de que firmen y coloquen la fecha al final. Envíe el formulario completado y firmado por fax al 1-800-483-3078.

Una vez que los haya derivado, sus clientes recibirán una llamada de un especialista en inscripción dentro de las 48 horas. El número aparecerá como 1-866-784-8454 o 1-877-270-7867. Si no atienden la llamada, la línea para dejar de fumar intentará comunicarse nuevamente más tarde, pero sus clientes también pueden llamar al 1-855-DÉJELO-YA en cualquier momento.

También puede invitar a sus clientes a que llamen al 1-855-DÉJELO-YA o visiten quitline.com para comenzar con el proceso de registro. Este método de derivación es la mejor forma de ayudar a los clientes que aún no están listos para hacer el intento de dejar de fumar. Puede llamar a la línea para dejar de fumar a fin de solicitar materiales promocionales gratuitos para compartir con sus clientes (consulte Materiales impresos a continuación).

La línea para dejar de fumar también acepta derivaciones por email y envío de registros médicos electrónicos. Comuníquese con Nick Fradkin, asesor de tratamientos por consumo de tabaco del DOH, a través de nick.fradkin@doh.wa.gov si tiene alguna pregunta sobre cómo configurar un proceso de derivación electrónica.

P: *¿Cómo sabré si mi cliente se registró e inscribió en un programa?*

R: Hay informes de resultados disponibles para los centros y las organizaciones regidos por la HIPAA. Estos informes se envían por fax a los proveedores que indican que son una entidad cubierta por la HIPAA en el formulario de derivación. Los informes de resultados incluyen información de seguimiento útil, incluido el hecho de si la línea para dejar de fumar pudo comunicarse con el cliente y, si es así, si este se inscribió en un programa, cuál es la fecha planificada para dejar de fumar y si se cumplieron los criterios a fin de obtener medicamentos para dejar de fumar. Puede usar esta información para hacer un seguimiento junto con su cliente sobre su intento de dejar de fumar la próxima vez que lo vea.

P: *¿Existe algún entrenamiento en línea que pueda revisar o compartir con mis colegas?*

R: Sí. Hay un entrenamiento gratuito en línea disponible en doh.wa.gov/quitlinetraining. Tenga en cuenta que el entrenamiento solo está disponible en inglés y está orientado a los proveedores de la salud conductual, pero la información y los procesos de derivación de la línea para dejar de fumar pueden aplicarse a todos los tipos de proveedores.

Materiales impresos

P: *¿Dónde puedo obtener materiales promocionales, como tarjetas comerciales?*

R: Puede llamar a la línea para dejar de fumar a fin de solicitar un envío gratuito de 250 tarjetas de bolsillo, que tienen el número de teléfono de la línea en inglés en la parte delantera y el de la línea en español en el reverso. También puede solicitar materiales de autoayuda de muestra (límite de un conjunto de materiales por clínica).

P: *¿Hay materiales de autoayuda disponibles para las poblaciones especiales?*

R: Sí. La línea para dejar de fumar tiene materiales especiales disponibles para mujeres embarazadas, personas de origen indoamericano y nativas de Alaska, personas que se identifican como LGBTQ y personas que apoyan los esfuerzos de otras para dejar de fumar. La línea para dejar de fumar también tiene materiales especiales para personas que consumen tabaco sin humo.

P: *¿Hay materiales disponibles en diferentes idiomas?*

R: Sí. Hay materiales de autoayuda disponibles en español e inglés. Además, en el reverso de la tarjeta de bolsillo se incluye el número de la línea en español, 1-855-DÉJELO-YA.

P: *¿Dónde pueden mis clientes obtener más información sobre los servicios?*

R: Sus clientes pueden llamar a la línea para dejar de fumar para hacer preguntas, visitar quitline.com o consultar el documento [Preguntas frecuentes para participantes](#).

Otros temas

P: *¿Hace cuánto tiempo está abierta la línea para dejar de fumar?*

R: La línea para dejar de fumar del estado de Washington comenzó en el 2000, cuando el DOH recibió financiación del Acuerdo Maestro de Conciliación y se asoció con la Group Health Cooperative of Puget Sound para poner a

disposición sus servicios de asesoramiento telefónico para dejar de consumir tabaco de Free & Clear de manera gratuita, destinados a todos los residentes de Washington. Estos servicios de la línea para dejar de fumar se trasladaron a una empresa aparte, que fue posteriormente adquirida por Alere y que ahora opera bajo el nombre de Optum y de la marca Quit For Life®. Si bien los nombres cambiaron a lo largo de los años, el objetivo compartido de esta sociedad público-privada de 20 años es el mismo: ayudar a los residentes de Washington a dejar de consumir tabaco comercial.

P: *¿Quién puede responder otras preguntas?*

R: Puede llamar al 1-855-DÉJELO-YA y hacer preguntas generales sobre la línea para dejar de fumar o sobre dejar de consumir tabaco en general. También puede enviarle un email a Nick Fradkin, asesor de tratamientos por consumo de tabaco del DOH, a través de nick.fradkin@doh.wa.gov.

Para solicitar este documento en otro formato, llame al 1-800-525-0127. Las personas con sordera o con problemas de audición pueden llamar al 711 (servicio telefónico de Washington para personas con problemas de audición y del habla) o enviar un correo electrónico a civil.rights@doh.wa.gov.