

cómo unirte a una visita de telesalud virtual

Requisitos del navegador

La experiencia athenaTelehealth funciona en computadoras de escritorio y dispositivos móviles. Los requisitos del navegador incluyen:

Computadora de escritorio

- Google Chrome (últimas tres versiones), para macOS y Windows
- Microsoft Edge (basado en Chromium, versión 79 y posteriores), para Windows
- Safari (versión 12+) en macOS
- Firefox (últimas tres versiones), para macOS y Windows

Dispositivo móvil

- Google Chrome en Android (últimas tres versiones)
- Samsung Browser (versión 12+) en Android
- Safari en iOS 12+ (Esta función no es compatible con otros navegadores como Chrome en iOS)

Antes de tu visita y registro

Antes de tu visita, recibirás un email de confirmación de cita y un mensaje recordatorio por email o mensaje de texto, según tu método preferido de contacto que conste en el consultorio (*siempre y cuando hayas dado tu consentimiento previamente en el consultorio de tu proveedor de atención médica para recibir este tipo de mensajes*). Estos mensajes incluirán los detalles de tu visita y el URL para acceder a tu sesión de telesalud. El email de confirmación inicial también incluirá un enlace a una verificación de dispositivo previa a la cita, que te brinda la opción de probar y solucionar problemas de configuración de tu dispositivo en cualquier momento antes de tu cita. Además, puedes ver los detalles de tu cita en el Portal del Paciente para acceder al URL de tu sesión de telesalud en cualquier momento.

El día de tu cita, es posible que el personal de la oficina te registre por teléfono antes. En ese momento, si no puedes encontrar el enlace, puedes solicitar que se te vuelva a enviar. También puedes llamar a la oficina para solicitar que se te reenvíe tu enlace.

En la sala de espera virtual

Después de hacer clic en el enlace y verificar tu conexión, debes:

1. Ingresar tu nombre, que verá tu proveedor cuando se una a la llamada.
2. Aceptar los Términos de Uso y Consentimiento Informado del Paciente de athenaTelehealth.
3. Asegurarte de permitir que tu navegador acceda a tu cámara y micrófono si se te solicita. Corregir los problemas encontrados durante las verificaciones automáticas de preparación.
4. Ingresar a la sala privada de espera virtual.
5. ¡Relájate! Tu visita comenzará cuando llegue un segundo participante.

Para garantizar una excelente visita virtual, debes:

1. Estar en un lugar privado donde te sientas cómodo haciendo preguntas sobre tu salud.
2. Asegurarte de que tu conexión de Internet sea lo más potente posible.
 - a. Cerrar todas las aplicaciones y/o pestañas del navegador que no estés utilizando.
 - b. Estar lo más próximo que puedas a tu enrutador.
 - c. Asegurarte de que nadie esté transmitiendo videos o jugando videojuegos durante tu cita.

Únete a la visita de telesalud

La visita comenzará automáticamente tan pronto un segundo participante entre en la sala. Es posible que distintos proveedores entren y salgan de la sala durante la visita, según corresponda. El personal del consultorio debe informarte cuándo es el momento de salir de la sesión o si debes quedarte y esperar a que otro proveedor se una a la sesión.

Cuando finalice la visita y salgas de la sesión de athenaTelehealth, aparecerá un mensaje de "¡Gracias!" y se te informará que ya puedes cerrar la ventana.

PREGUNTAS FRECUENTES

P: ¿Necesito iniciar sesión en el Portal del Paciente para unirme a mi cita de telesalud?

R: No, no es necesario que inicies sesión en el Portal del Paciente ni descargues ningún tipo de aplicación para unirme a la visita. El URL te llegará directamente a tu método de contacto preferido (email o mensaje de texto, *siempre y cuando hayas dado tu consentimiento previamente en el consultorio de tu proveedor de atención médica para recibir este tipo de mensajes*) y es accesible a través del navegador web (escritorio o móvil). Sin embargo, también puedes acceder al enlace para tu cita de athenaTelehealth en el Portal del Paciente.

P: ¿Cómo puedo probar mi dispositivo para asegurarme de que es compatible?



R: Las verificaciones de preparación automatizadas están integradas en tu visita virtual. En el mensaje de confirmación que contiene detalles sobre tu cita, también se te proporcionará un enlace a una verificación de dispositivo previa a la cita, que te permitirá probar la configuración de tu dispositivo y solucionar problemas de audio o video. Ese enlace no estará disponible en ningún mensaje recordatorio.

P: ¿Cuánto tiempo estaré en la sala de espera?

R: El proveedor se unirá a la llamada tan pronto como pueda, pero la sala de espera virtual caducará después de 60 minutos. Al ingresar, leerás un mensaje que indica que la llamada comenzará cuando tu proveedor o un miembro del personal del consultorio se unan a la llamada.

P: ¿Puedo tener un cuidador o un intérprete que me acompañe en la llamada?

R: Sí, hasta cuatro usuarios en total pueden participar en la llamada simultáneamente, incluidos usuarios tanto del lado del paciente como del proveedor. Si necesitas que un participante adicional esté presente durante la visita, como un cuidador, puedes compartir el enlace de tu visita con ellos.

Cuando tu segundo participante se una a la llamada, debes ingresar tu nombre y seleccionar su relación contigo en un menú desplegable (por ejemplo, Jane Doe, Intérprete).

P: ¿Qué pasa si me desconecto accidentalmente?

R: Si te desconectas accidentalmente en medio de la visita, puedes acceder a la visita nuevamente usando el mismo URL que se te proporcionó inicialmente o actualizando la página de tu navegador.

P: ¿Necesito usar el video?

R: athenaTelehealth tiene la capacidad de usarse como una llamada de audio solamente, pero primero debes consultar con el personal del consultorio sobre usar solo audio.