

# Visitas Telehealth Preguntas Frecuentes

## ¿QUÉ ES UNA VISITA TELEHEALTH?

Telehealth permite que usted se conecte con su proveedor usando el teléfono o video, en vez de llegar a la oficina. Nuestros proveedores pueden diagnosticar y dar tratamiento a muchas condiciones de salud en pediátricas y en adultos, y pueden recetar medicamentos usando el teléfono o video. Le proporcionaremos la misma atención de calidad que recibirías en la oficina, desde la comodidad de su casa. También, ofrecemos servicios de traducción para sus visitas telehealth.

### Hay dos formas para que usted hable con su proveedor:

- **Visita Telefónica:** Hablarás con su proveedor en el teléfono.
- **Visita por Video:** Hablaras con su proveedor usando el audio o video en su teléfono inteligente, computadora o tableta.



## ¿NECESITO UNA COMPUTADORA PARA UNA VISITA TELEHEALTH?

Para una visita, lo único que necesitarás es un teléfono

Para una Visita en Video, necesitarás una computadora, teléfono inteligente o tableta con cámara que esté conectado al internet. Usted se conectará al [portal MyChart](#), donde su visita completa se hará en línea. Necesitará crear una cuenta MyChart para entonces tener una Visita por Video.

## ¿CÓMO FUNCIONA UNA VISITA POR TELÉFONO?

Si usted está programado para una Visita por Teléfono, recibirás una llamada dentro de 30 minutos antes de su cita para registrarse por teléfono. Un intérprete se unirá a la llamada, si es necesario. Le preguntaremos las preguntas usuales de registración y actualizaremos su información de seguro médico y de contacto.

Cuando su registración sea concluida, terminaremos la llamada con usted y le notificaremos a su proveedor que ya ha sido registrado. Cuando le toque su cita, recibirás una llamada de su proveedor y su intérprete, si es necesario, y ellos conducirán la visita con usted por teléfono. Si usted se ha registrado para MyChart, recibirás su Resumen de Visita después que terminen con la visita.

## ¿CÓMO FUNCIONA UNA VISITA POR VIDEO?

Si usted está programado para una Visita por Video, usted puede iniciar una sesión en el MyChart hasta 3 días antes de su Visita de Video programada y complete la registración electrónica. Puedes iniciar la sesión desde su computadora, teléfono inteligente o tableta. Si vas a usar un teléfono inteligente, necesitarás bajar la aplicación gratuita primero. Luego, le pedirá que se registre electrónicamente para verificar su información de contacto, seguro de salud y otra información.

Luego, dentro de 30 minutos antes de su Visita en Video programada, puedes oprimir "Begin Visit" (para comenzar la visita). Si el proveedor aún no se ha unido, no se preocupe. Usted estará en una sala de espera virtual hasta que inicie en la sesión. Su proveedor conducirá la visita con usted por video. Recibirás un Resumen de Visita después que su cita culmine

## ¿ES MI VISITA TELEHEALTH PRIVADA?

Si, todas las Visitas Telefónicas y de Vídeo son completamente confidencial y seguras.

## ¿QUÉ ES MYCHART?

MyChart es nuestro portal electrónico de pacientes. Está disponible en Inglés y en Español. Le permite acceder a sus archivos médicos y manejar su cuidado de salud en un ambiente seguro en línea. Usted puede verificar sus laboratorios, vacunas y ver el resumen de su tratamiento. El uso de MyChart le hace más fácil contactarse con su doctor, hacer preguntas y programar citas en línea al <https://mychart.ochin.org/>.

## ¿CÓMO PUEDO CREAR UNA CUENTA MYCHART PARA MI HIJO/A O PARA MI?

Llámenos al (413) 739-1100 para configurar una cuenta y crear una cuenta de representante para su niño/a. Estamos abiertos de Lunes a Viernes desde las 8:30 a.m. hasta las 5 p.m.

## ¿CÓMO PUEDO PROGRAMAR O CANCELAR UNA VISITA TELEHEALTH?

Para programar o cancelar una Visita Telefónica, llame a Caring Health Center al (413) 739-1100.

Para programar o cancelar una Visita de Video, inicie una sesión en su cuenta MyChart. Usted puede cancelar su Visita de Video hasta 5 minutos antes que comience a través de MyChart. Simplemente inicie su sesión en MyChart, vaya a "Visits" (Visitas) > "Upcoming Appointments" (Próximas Citas) y seleccione el botón de "Details" (Detalles) para su cita.

## ¿DÓNDE SON OFRECIDAS LAS VISITAS TELEHEALTH?

Ofrecemos las Visitas TELEFÓNICAS y por VIDEO de Lunes a Viernes desde las 8:30AM hasta las 5PM.

## ¿MIS HIJOS PUEDEN RECIBIR TRATAMIENTO A TRAVÉS DE TELEHEALTH?

Si, podemos dar tratamiento a niños desde 12 meses de edad en adelante a través de telehealth..

- Si su niño/a es **menor de 1 año**, por favor contacte su pediatra, centro de atención urgente o sala de emergencia.
- Si su niño/a es **menor de 13 años de edad**, necesitarás añadir a su niño/a en su cuenta MyChart para que su niño/a pueda ser visto por telehealth.
- **Niños/as 13 años en adelante** tienen que tener su propia cuenta de MyChart para ser vistos a través de telehealth.

## ¿PUEDO PEDIR QUE LOS MEDICAMENTOS SEAN RENOVADOS A TRAVÉS DE TELEHEALTH?

Si, nuestros proveedores llaman a su farmacia local para su receta. Tenga sus medicamentos con usted durante su Visita Telefónica o de Video. No podemos renovar medicamentos controlados (como los narcóticos). Necesitarás contactar su doctor que se lo recetó para que le pueda renovar los medicamentos controlados.

## ¿A QUIEN VERÉ?

Dependiendo de su necesidad médica, usted será visto por uno de nuestros Médicos licenciados y acreditados, Enfermeras Practicantes, Auxiliares Médicos, Enfermeras, Médicos de Salud Conductual, Farmacéuticos Clínicos o Dentistas.

## ¿QUÉ TAL SI TENGO UNA PREGUNTA O PREOCUPACIÓN DE SEGUIMIENTO?

Llame a Caring Health Center al (413) 739-1100 o simplemente inicie una sesión en su cuenta [MyChart](#) y envíale un mensaje seguro a su proveedor