

Bienvenido a su video consulta



Información educativa

Video consulta en celular o tableta

1. Descargue las aplicaciones **Mychart** y **zoom Cloud** desde apps store en su dispositivo.
2. Ingrese en la aplicación **Mychart** y haga clic en **appointments**.
3. Abra la video consulta haciendo clic en el **botón verde**** para encender la cámara, complete la sección **echeck-in** (asegúrese de registrarse 15-30 minutos antes de la cita)
*** Este botón lo llevará a la aplicación de app store para poder descargar la aplicación Zoom Cloud en caso de que no la haya descargado todavía.*
4. Seleccione **open**. Ahora está en la **sala de espera virtual** y lista para la visita. Espere a que su proveedor ingrese para empezar la cita.



Bienvenido a su video consulta



Información educativa

Video consulta en PC o Mac

1. Ingrese a **MyChart** en su PC or Mac.
2. Haga clic en **Appts & Visits** y luego en **Appointments and Past Visits**.
3. Haga clic en **echeck-in** (asegúrese de ingresar entre 15-30 antes de la cita) y complete este proceso.
4. Haga clic en **Details**.
5. Haga clic en **Begin Video Visit**.
6. Siga las instrucciones para abrir Zoom. Ya está en la **sala de espera virtual** y lista para empezar la visita. Espere a que el proveedor ingrese para comenzar la cita.

The screenshot illustrates the process of joining a video visit through the Duke MyChart portal. It is divided into six numbered steps:

- Step 1:** The user logs into the MyChart portal. The 'Appts & Visits' menu item is highlighted with a red box.
- Step 2:** The user navigates to 'Appointments and Past Visits' under the 'Appts & Visits' menu. This menu item is also highlighted with a red box.
- Step 3:** The user selects an appointment for 'Video Visit Return with Nurse Donna P' on Thursday, April 16, 2020, at 10:15 PM EDT. The 'ECHECK-IN' button is highlighted with a red box.
- Step 4:** The user clicks on the 'DETAILS' button for the appointment, which is highlighted with a red box.
- Step 5:** The user is directed to a 'You're all set!' page where they can click the 'BEGIN VIDEO VISIT' button, highlighted with a red box.
- Step 6:** The user is shown the Zoom application window. The 'Open Zoom Meetings' button is highlighted with a red box.

Preguntas Frecuentes Sobre Video Consultas

¿Necesito una cuenta Mychart para una video consulta?

SÍ. Si aún no tiene una cuenta activa en MyChart ingrese a dukemychart.org. Si no logra establecer una cuenta llame a la clínica y pida que la visita sea por teléfono o en persona.

Si tiene un dispositivo móvil (smartphone o tableta): Use [la aplicación MyChart](#). Si usa un buscador para descargar My chart en un dispositivo móvil no lo encontrará y la video consulta no funcionará.

¿Necesito otras aplicaciones aparte de Mychart si estoy usando una tableta o celular?

SÍ. Necesita descargar Zoom Cloud Meetings. Hacerlo con anticipación le ahorrará tiempo.

¿Mi cámara, audio e internet funcionarán en forma automática para mi video consulta?

Se le pide encarecidamente que realice una prueba en cualquier momento antes de su visita para confirmar que su cámara esté funcionando en forma óptima para su video consulta. La prueba se hace yendo a <http://zoom.us/test> para dispositivos móviles, laptop o PC. Cuando se utiliza una computadora, se puede probar el video y el audio, con un dispositivo móvil sólo se puede probar la auto-vista de video. Ancho de banda de internet no se probará. La prueba se puede hacer en cualquier momento antes de su visita.

¿Qué pasa si recibo mensajes de error o que mi dispositivo no funciona bien?

Esto debería corregirse antes de comenzar la video consulta. Contacte a Duke Telehealth support al 919-684-1598 para pedir ayuda.

¿Cuándo debo comenzar mi video consulta?

Usted tendrá que seguir el proceso de registración de la misma forma que lo haría en forma presencial – incluido el responder preguntas de un cuestionario - **le sugerimos que se registre 15 a 30 minutos antes de la cita**, incluso lo puede hacer antes si considera que va a necesitar más tiempo o que va a necesitar la ayuda de otra persona. La registración con echeck-in puede hacerse hasta 5 días antes de la cita.

¿Qué pasa si no encuentro el botón de Video Visita?

El botón de video visita aparecerá 30 minutos antes de la cita.

Mientras estaba en la sala de espera virtual esperando al proveedor el sistema se desconectó – ¿qué debo hacer?

Si pierde conexión ingrese a Mychart, appointments y haga clic en el botón “Begin video visit”.

Quisiera que un familiar o intérprete pueda estar conmigo en la cita- ¿es posible?

Es posible que pueda tener a alguien con usted durante la cita. Consulte con el proveedor una vez que la cita comience.

Si tiene entre 12-17 años: sus padres o tutores legales deberán tener una cuenta Mychart para apoderados y el adolescente (12-17) deberá tener su propia cuenta de adolescente Mychart. Si no tiene su cuenta para adolescentes converse con su proveedor de salud y llame al servicio al cliente al 919-620-4555 entre las 08:00am y 05:00pm ET los días lunes, martes, miércoles y viernes o entre las 08:00-04:00pm ET el día jueves.

¿Qué pasa si tengo problemas para establecer una video consulta o si tengo problemas el día de la cita?

El personal de Telehealth estará disponible en el teléfono 919-684-1598.

¿Qué pasa si tengo preguntas clínicas o necesito reprogramar la cita?

Contacte a la oficina de su médico.