

## Introducción

Montefiore está ofreciendo a los pacientes la posibilidad de realizar visitas virtuales con un proveedor de cuidados urgentes utilizando Montefiore MyChart. Las visitas virtuales de atención de urgencias están disponibles tanto para los pacientes nuevos como para los pacientes existentes.

Los pacientes podrán usar su dispositivo móvil, tableta, computadora portátil o computadora de escritorio para conectarse a la visita.

Ante cualquier problema para acceder a su cuenta o para iniciar su visita por video, llame al número correspondiente que figura a continuación de forma gratuita.

Soporte al paciente para problemas con el audio/video: (877) 484-9119

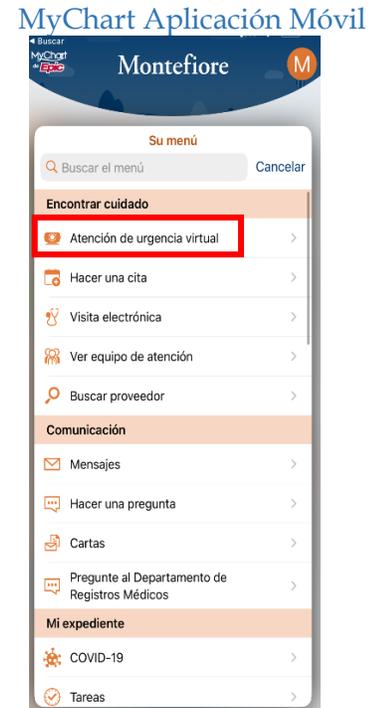
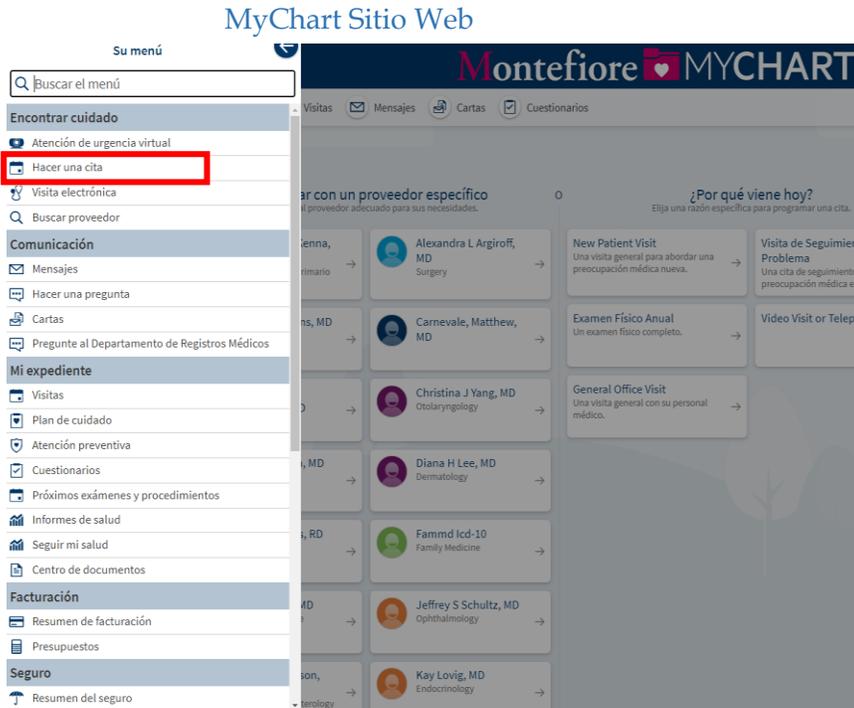
## Cómo acceder a la visita virtual de atención de urgencias

1. Acceda a su cuenta ingresando a la aplicación MyChart en su teléfono, o si usa una computadora portátil o de escritorio, visitando [mychart.montefiore.org](http://mychart.montefiore.org).
2. Inicie sesión en MyChart. (Si usted no tiene una cuenta en MyChart, por favor, seleccione Sign Up Now (Registrarse ahora) y siga los pasos que se le indican)

The image shows a screenshot of the MyChart website. At the top, it says "MyChart Sitio Web" and "Montefiore MYCHART DOING MORE TO HELP YOU MANAGE YOUR HEALTHCARE". Below this, there is a message: "Vamos más allá de las normas para brindarle atención libres de COVID. Para más información ingrese a nuestro sitio web de Montefiore, White Plains Hospital Physician Associates y Scarsdale Medical Group, y Montefiore Nyack." The main content area is divided into two columns. The left column lists several services: "Comunicarse con su médico" (Obtener respuestas a sus preguntas médicas desde la comodidad de su casa), "Pedir recargas de recetas" (Enviar una petición de recarga de cualquier de sus medicamentos retenables), "Visitas por Video" (Contáctese con su equipo de atención por video usando una computadora o un dispositivo móvil. Solicite más información al consultorio de su médico. Cómo iniciar su video visita), "Acceder a los resultados de sus exámenes" (Ya no es necesario esperar una llamada o una carta - usted puede ver sus resultados y los comentarios de su médico en cuestión de días), "Gestionar sus citas" (Programar su siguiente cita, o ver detalles de sus citas pasadas y próximas), and "Pago de Facturas y Facturación Electrónica" (No es necesario llamar ni preocuparse por las facturas que se pierden en el correo. Acceda a sus estados de cuenta y pague su factura prácticamente en cualquier momento y desde cualquier lugar). The right column contains a login form with fields for "Nombre de usuario de MyChart" and "Contraseña", a "Iniciar sesión" button, and links for "¿Olvidó su usuario?", "¿Olvidó su contraseña?", "¿Usuario nuevo?" (with a "Registrarse ahora" button), and "¿Paga en línea?" (with a "Pagar como visitante" button). At the bottom, there are links for "Guía de interoperabilidad", "Preguntas frecuentes", "Poliza del programa", "Términos y condiciones", "Tema de contraste alto", "Pagar como visitante", "Ayuda y soporte técnico", and "Sitio Web de Montefiore". There are also logos for the App Store and Google Play, and a MyChart by Epic logo.

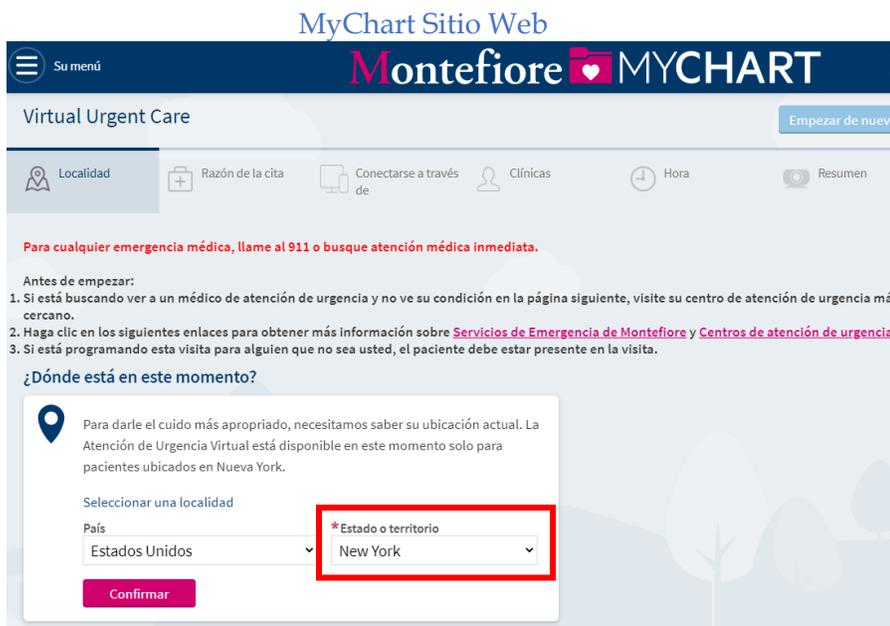
## Atención virtual de urgencias

3. Una vez que haya iniciado sesión en su cuenta de MyChart, seleccione la opción Virtual Urgent Care (Atención de urgencia virtual) del menú



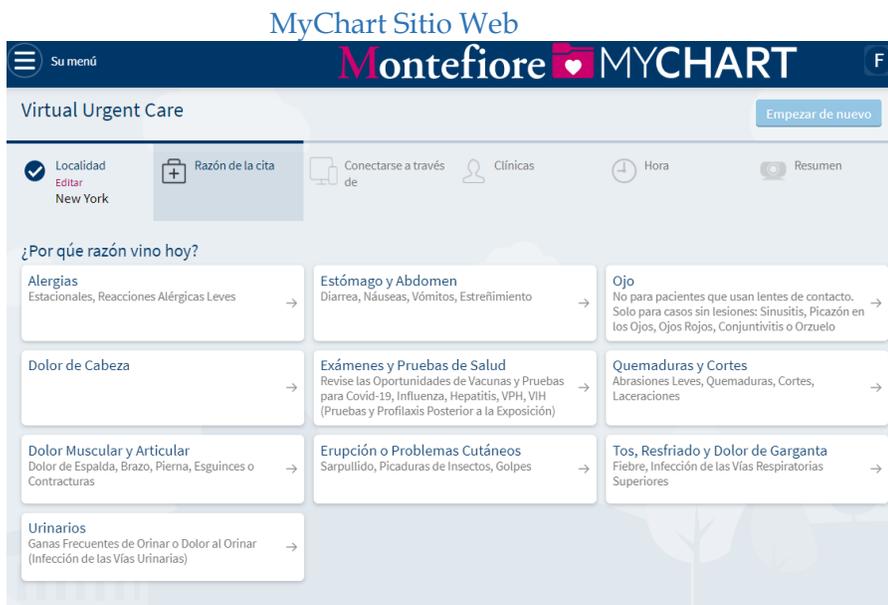
4. Verifique el estado en el que se encuentra actualmente

**Nota:** en este momento, las visitas virtuales de atención de urgencias solo están disponibles para pacientes que se encuentran en el estado de Nueva York.



## Atención virtual de urgencias

5. Luego seleccione la razón de su consulta (Nota: Si necesita ver a un médico y no ve su condición en la lista, visite su centro más cercano)



## MyChart Aplicación Móvil

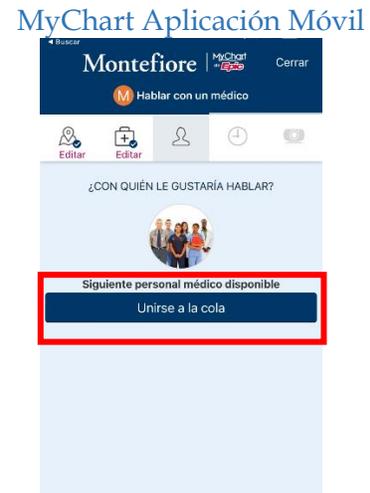
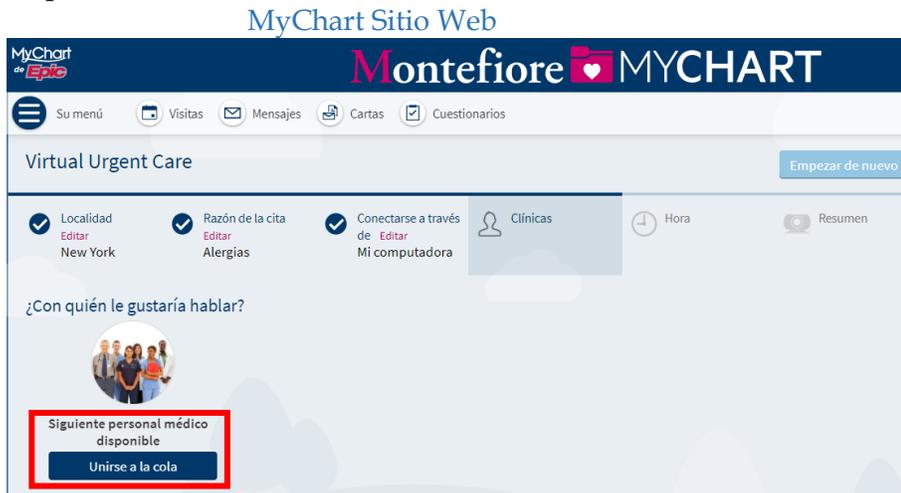


6. Si está en un navegador, seleccione si desea usar su computadora o la aplicación móvil para conectarse a la visita virtual de atención de urgencias



## Atención virtual de urgencias

7. Seleccione "Put me in line" (Unirse a la cola) para consultar cuál es el próximo proveedor disponible

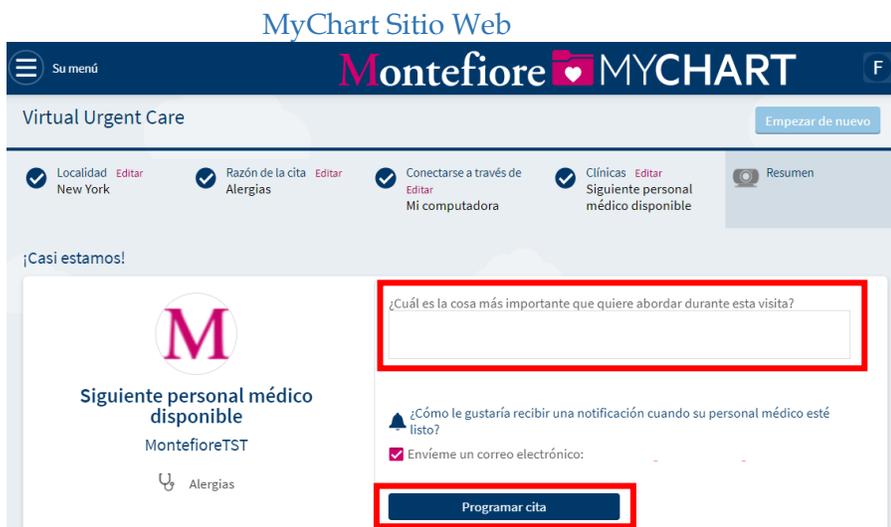


8. Por favor, ingrese cuál es el asunto más importante que le gustaría abordar durante la visita, luego haga clic en "Schedule" (Programar cita)

Si es necesario, puede actualizar su dirección de correo electrónico en esta pantalla

Nota: Si programa la visita desde un navegador, recibirá un correo electrónico a la dirección de correo electrónico registrada cuando el proveedor esté listo para verlo. Si es necesario, puede actualizar su dirección de correo electrónico aquí.

Si programa la visita desde un dispositivo móvil y habilitó las notificaciones emergentes para MyChart, recibirá una notificación emergente.

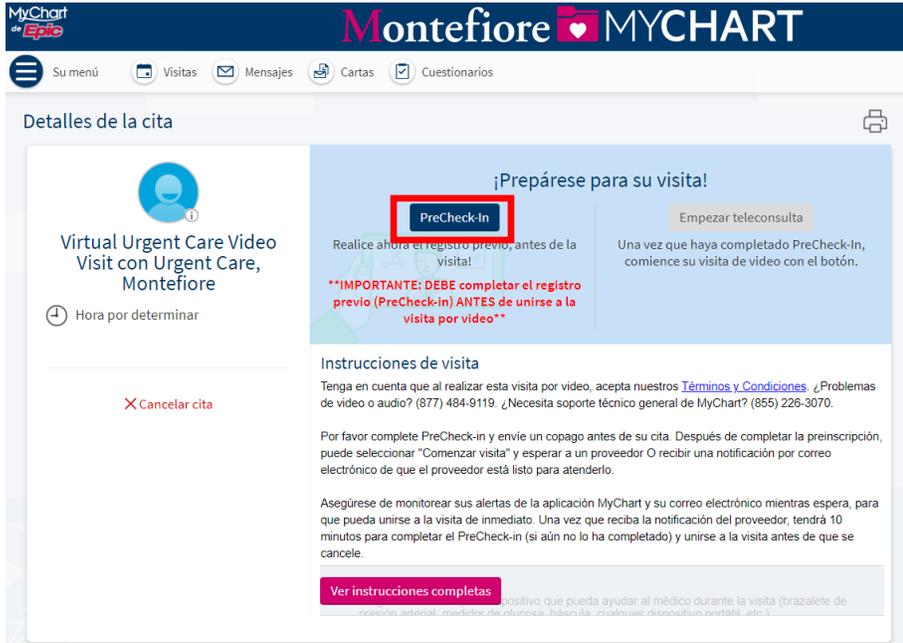


# Atención virtual de urgencias

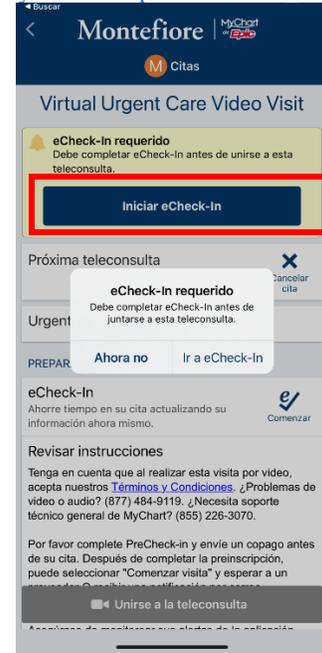
9. Revise las instrucciones para la visita y luego haga clic en PreCheck-in (registro previo) para completar el proceso de registro.

**\*Debe completar el registro previo para poder continuar con la visita virtual de atención de urgencias**

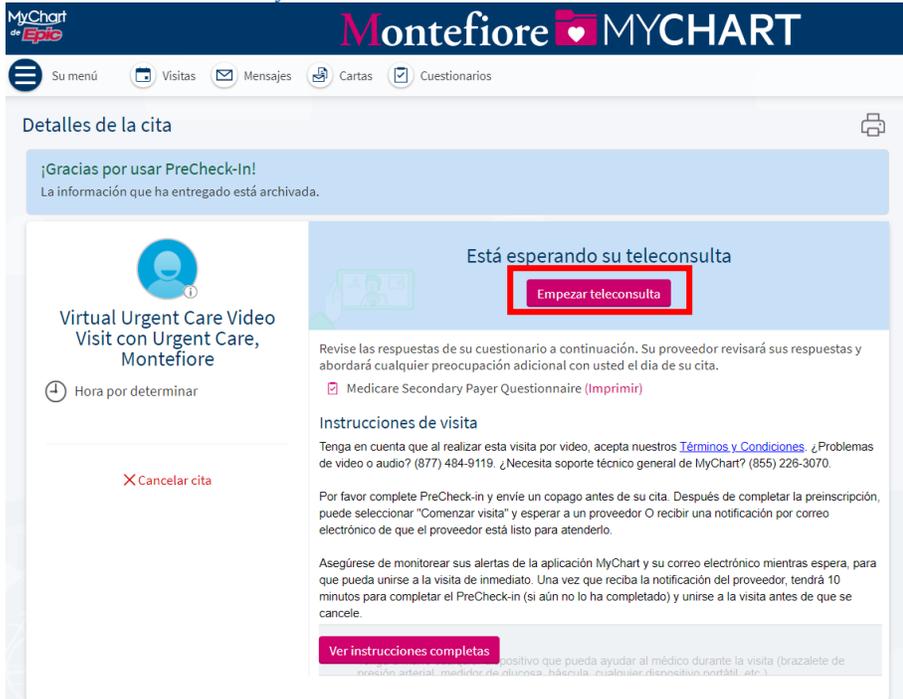
MyChart Sitio Web



MyChart Aplicación Móvil



MyChart Sitio Web





10. Haga clic en **Iniciar visita** para comenzar la visita virtual de atención de urgencias

11. Una vez que se inicie el programa en el navegador de la computadora o dispositivo móvil, haga clic en **CHECK-IN (REGISTRO)**.

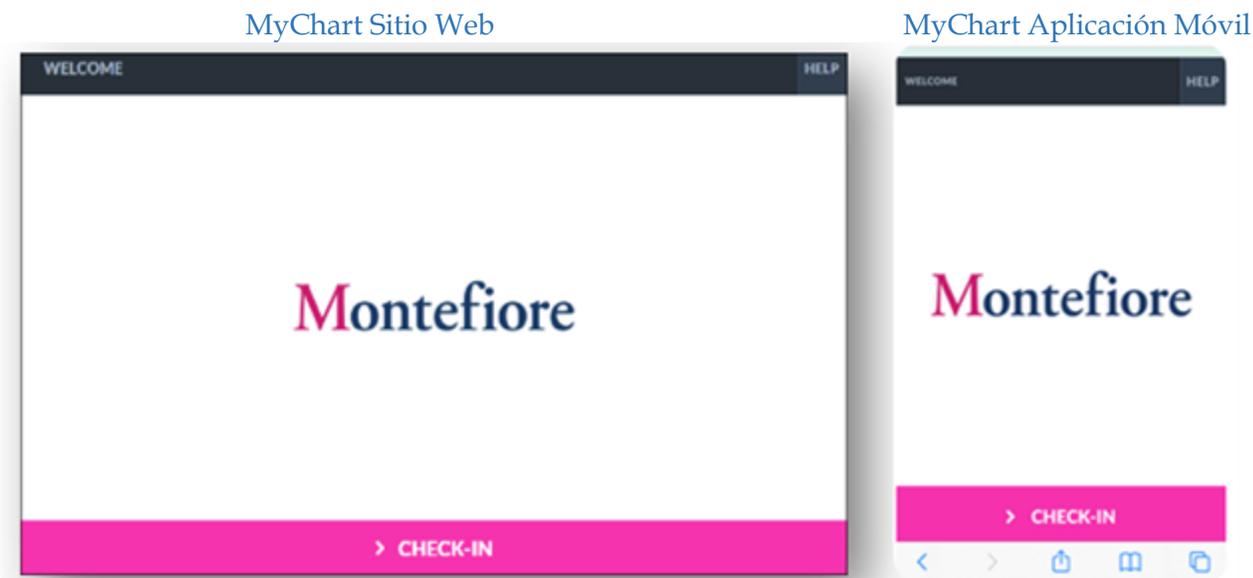
12. Pruebe el micrófono y la cámara web, luego haga clic en **PROCEED (CONTINUAR)**

**NOTA:** si el micrófono o la cámara web no funcionan, asegúrese de que estén activados en su dispositivo. **(Consulte la sección Additional Tips (Consejos adicionales) para obtener información detallada sobre cómo activar la cámara/el micrófono)**

13. Haga clic en el botón **Allow (Permitir)** en su computadora o dispositivo móvil para continuar

14. Ahora se encuentra en la sala de espera virtual esperando que el proveedor se conecte.

15. Una vez que se inicie el programa, haga clic en **CHECK-IN (REGISTRO)**



Pruebe el micrófono y la cámara web, luego haga clic en **PROCEED (CONTINUAR)**.

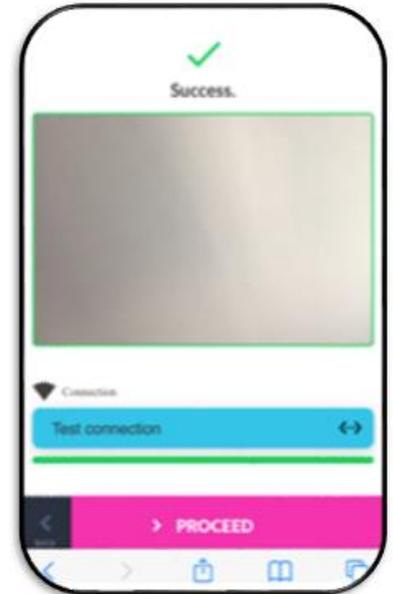
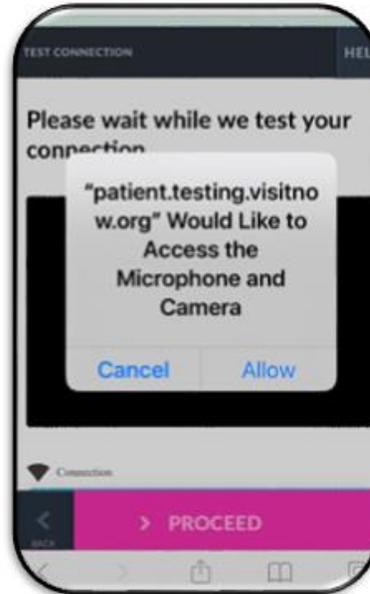
**POR FAVOR, TENGA PRESENTE QUE:** Si el micrófono o la cámara web no funcionan, asegúrese de que estén activados en su dispositivo. **(Consulte la sección Consejos adicionales para obtener instrucciones para activarlos).**

## Atención virtual de urgencias

### MyChart Sitio Web

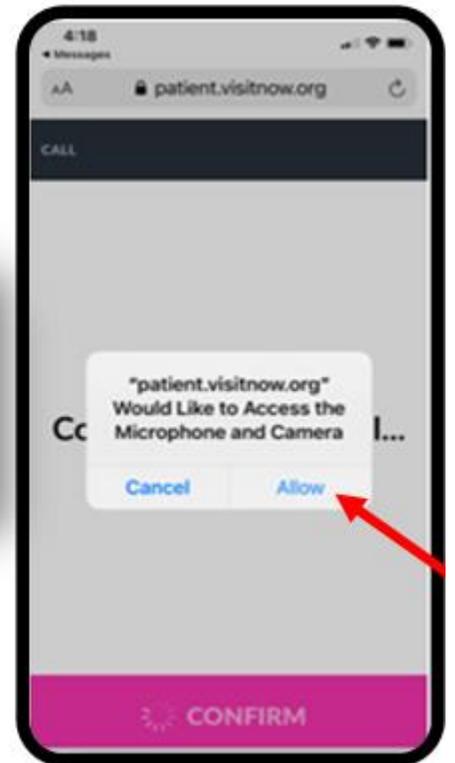
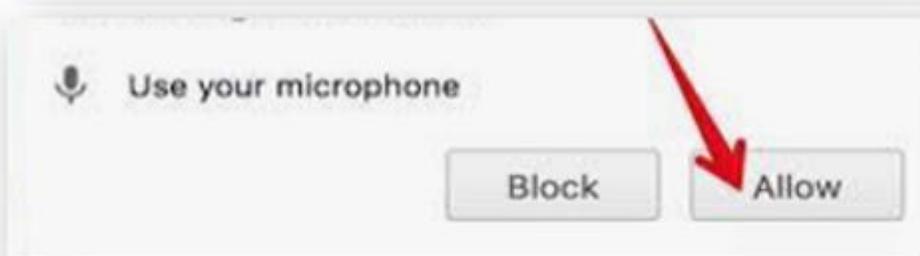


### MyChart Aplicación Móvil



16. Como también se muestra arriba, debe hacer clic en el botón **Allow** (**Permitir**) en su computadora o dispositivo móvil para continuar.

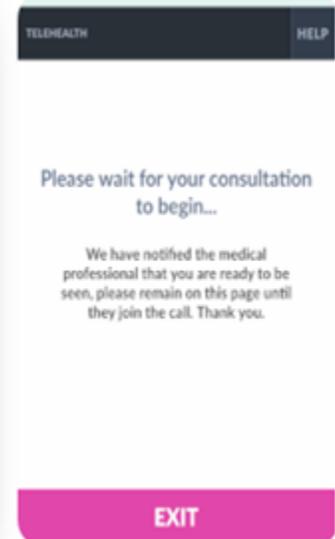
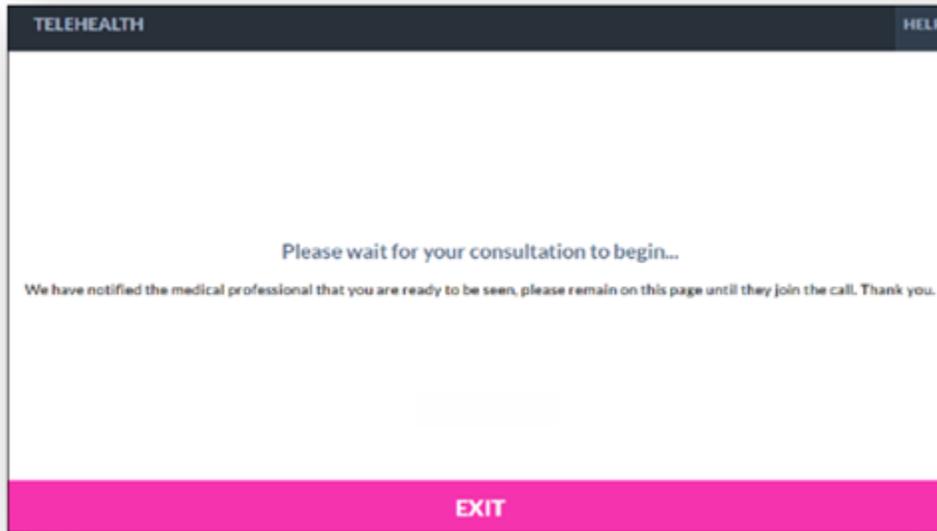
### MyChart Aplicación Móvil



17. Ahora se encuentra en la sala de espera virtual esperando que el proveedor se conecte.

MyChart Sitio Web

MyChart Aplicación Móvil

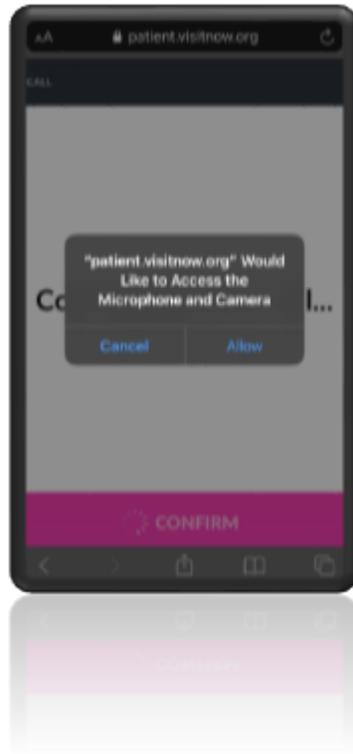


---

### Consejos adicionales

- Por favor, asegúrese de que ha permitido el acceso a la cámara y al micrófono al iniciar la visita. Si no hace clic en “**Allow**” (Permitir) es posible que usted o su proveedor no puedan verse o escucharse mutuamente.
- **POR FAVOR, TENGA PRESENTE QUE:** Si toca dos veces o aleja el video (por ejemplo, para acceder a otra aplicación o ir a la configuración), desaparecerá de la vista de su proveedor con un mensaje de que su micrófono y cámara están bloqueados. Si debe alejar el video, puede volver a ingresar tocando para encontrar la aplicación nuevamente o haciendo clic en el enlace rápido enviando a su teléfono o correo electrónico. Si tiene problemas para conectarse después de esto, comuníquese con el soporte marcando uno de los números que se enumeran en la parte inferior debajo de los recursos de apoyo al paciente.

### MyChart Aplicación Móvil

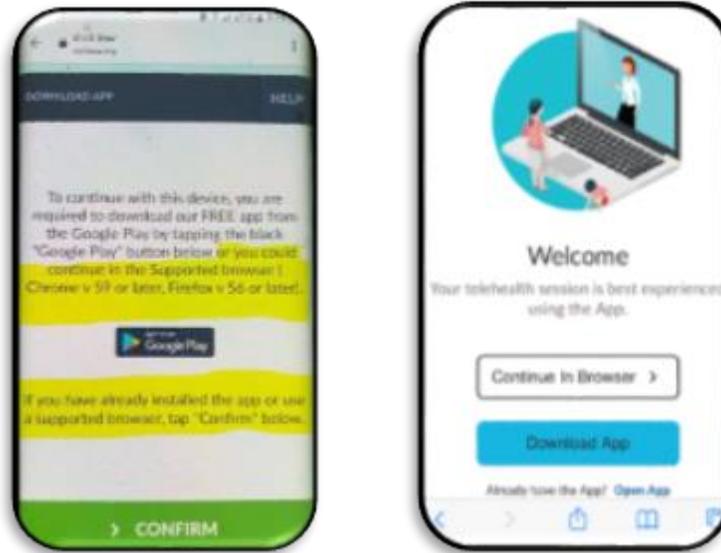


- Navegadores compatibles: Chrome, Firefox, Microsoft Edge, Safari
- Se recomienda el uso de auriculares para tener mejor sonido

#### Información adicional para usuarios de Samsung

- Es posible que se solicite a los usuarios de Samsung que descarguen una aplicación o continúen a través del navegador.
- Para dispositivos Android Samsung, por favor, asegúrese de que Chrome sea su navegador predeterminado, siguiendo los pasos que se describen a continuación.
  - Diríjase a Settings > Apps > Choose default apps > Browser > App > select Chrome browser from the list (**Configuraciones > Aplicaciones > Elegir aplicaciones predeterminadas > Navegador > Aplicación > seleccionar el navegador Chrome en la lista**).

### MyChart Aplicación Móvil



- Si no sigue los pasos antes descritos, es posible que se le solicite que descargue la aplicación Teladoc Health antes de unirse a la visita.

#### Enlace para probar Telehealth

Los pacientes pueden probar su micrófono o cámara seleccionando el enlace que se encuentra más abajo. **(Por favor, tenga presente que: solo debe utilizar este enlace para probar el micrófono, la cámara o el navegador).**

- <https://webrtc.comm.intouchhealth.com/webrtc/>
- Si el micrófono, la cámara o el navegador no pasan la prueba, por favor, modifique las configuraciones.

---

#### Recursos de apoyo para pacientes

Si necesita ayuda accediendo su cuenta o comenzando su visita médica por video, por favor llame al número apropiado a continuación sin cargo."

Línea de asistencia al paciente de MyChart: (855) 226-3070

---