

Visita de TeleSalud: Qué esperar

¿Qué es TeleSalud?

TeleSalud es el uso de videoconferencia en vivo que le permite interactuar con su proveedor. En lugar de manejar a su visita, usted puede ver y hablar con su proveedor desde la comodidad de su propia casa, usando un teléfono inteligente (Smartphone), tableta, o computadora con cámara web conectado al internet.

¿TeleSalud es seguro?

Si, todas las sesiones de TeleSalud son seguras, encriptadas, y siguen las mismas pautas de privacidad (de HIPAA) que las citas tradicionales en persona. Sus citas de TeleSalud siempre son confidenciales. Además, las citas de TeleSalud NUNCA son grabadas por audio o por video.

¿Puedo elegir no participar?

Si, se le ofrece la opción de ver a su doctor de cabecera a través de un equipo de video seguro e interactivo. Aun así es su opción si gusta participar, aunque es algo que recomendamos.

¿Existe un costo adicional para citas de Telesalud?

APHCV no cobra ninguna tarifa adicional por el servicio de Telesalud. Los copagos, coaseguros, o deducibles, si las hay, son lo mismo que una visita en persona. Por favor revise el libro de beneficios de su plan de salud para ver cuánto debe pagar por los servicios cubiertos.

**Se requiere conexión a internet o Wi-Fi para visitas de Telesalud. Los cargos de datos podrían aplicar. Consulte el plan de su proveedor de servicios de internet o datos móviles para obtener más detalles

¿Necesito descargar algo?

Nuestra plataforma de Telesalud se ejecuta en un navegador, el cual no requiere que descargue o instale ninguna aplicación que no sea un navegador (Por ejemplo, Google Chrome, Internet Explorer, Safari, etc.). Por lo tanto, cualquier dispositivo que puede usar un navegador debería funcionar. Solo necesita asegurarse que el dispositivo tenga una cámara y micrófono listos para que el proveedor pueda escucharlo y verlo.

¿Cómo funciona?

En el día de su cita:

- a. El personal de recepción le llamará aproximadamente 20 a 40 minutos antes de la hora de su cita para registrarlo.
- b. Según el dispositivo que esté utilizando para unirse a la visita de Telesalud:
- c.

Un celular (smartphone) que puede recibir mensajes de Texto/SMS	Laptop, Tableta, Chromebook, Computadora
<ul style="list-style-type: none">✓ Recibirá un mensaje de texto del enfermero/a que contiene un enlace directo a la sala de espera virtual✓ Toque el enlace para unirse✓ Escriba su nombre completo✓ Haga clic en Habilitar y/o Permitir la cámara y el micrófono en su navegador cuando vea una ventana emergente✓ Permanezca en la página de la sala de espera virtual. El enfermero/a le admitirá para hacer la admisión en breve	<ul style="list-style-type: none">✓ Recibirá un texto/llamada del enfermero/a que le pedirá que se una a la sala de espera virtual✓ Abra un navegador en su dispositivo y vaya a https://aphcv.doxy.me✓ Elija el nombre del proveedor con quien tiene la cita para unirse a la sala de espera virtual✓ Escriba su nombre completo✓ Haga clic en Habilitar y/o Permitir la cámara y el micrófono en su navegador cuando vea una ventana emergente.✓ Permanezca en la página de la sala de espera virtual. El enfermero/a le admitirá para hacer la admisión en breve
<p>NO:</p> <ul style="list-style-type: none">- Salga de la página de la sala de espera virtual- Salga del navegador, o- Cambie a una aplicación diferente <p>Ya que estas acciones podrían desconectarlo de la sala de espera virtual</p>	

Cosas para recordar acerca de su cita de TeleSalud:

- Programe su cita de TeleSalud de la misma manera que programa su cita con su doctor de cabecera llamando al 323-644-3888
- Al igual que con sus citas médicas tradicionales en persona, es su responsabilidad llamar a APHCV al 323-644-3888 para cancelar si no puede atender su cita de TeleSalud. Las cancelaciones se realizan al menos 24 horas antes de la hora de su cita.
- Para garantizar la confidencialidad, usted debe estar en casa o en algún lugar privado, sin demasiado ruido de fondo. No realice múltiples cosas a la misma vez, como ver televisión o cocinar mientras tiene su cita con su proveedor.

Requisitos mínimos del sistema

Lo que necesita:

1. Una conexión a internet con un mínimo de 2 Mbps de descarga y velocidad de carga ([Verifique la velocidad de su internet aquí](#)). Le recomendamos encarecidamente que tenga más de 10-15 Mbps para tener una mejor experiencia.
2. Un dispositivo que esta equipado con o puede estar equipado con cámara, micrófono, y altavoces.
3. Navegador de internet instalado y listo para usar en su dispositivo.

Explorador recomendado

iPhone/iPad (iOS)	Safari 11+ (la versión más recién de IOS)
Android Phone/Tableta	Navegador de Google
PC, Laptop	Navegador de Google Chrome Mozilla Firefox Microsoft Edge
Mac	Safari 11+ (la versión más recién de IOS)

- Los siguientes no son compatibles con nuestra plataforma de Telesalud:
 - a. Amazon Kindle and y otros lectores electrónicos
 - b. Altavoces inteligentes controlado por voz como “Alexa o Google Assistant”
- Útiles herramientas de prueba de autodiagnóstico
 - a. Esta [prueba previa a la llamada](#) le ayuda a asegurarse que las altavoces y cámara estén configuradas y funcionando bien.
 - b. Esta [herramienta para estimar la calidad de las llamadas](#) le predice la calidad de las llamadas, basada en la velocidad de su computadora e internet. Puntuaciones altas indican buena calidad.
 - c. Esta [prueba de velocidad de internet](#) determina la velocidad de su conexión. Se sugiere velocidad de descarga y carga de 500kb/s para tener una buena llamada.
 - d. Esta [prueba de estabilidad de la red](#) le determina la estabilidad de su red. Si le aparece “La red aparece inestable”, es probable que su enrutador o proveedor de servicio de internet (por ejemplo: Comcast) sea la causa de sus problemas de calidad.
- Si tiene cualquier duda o pregunta antes o después de la sesión, Usted puede llamar 323-644-3888

Preparando para su cita de Telesalud

1. **No deje que la tecnología arruine la visita**
 - a. Asegúrese que tiene todo el software y/o hardware antes de empezar la cita.
 - b. Pida ayuda a un familiar o amigo/a para ayudarle configurar su computadora, tableta, o teléfono móvil si no se siente cómodo/a.
 - c. Pruebe la tecnología antes si es posible y descargue/instale cualquier actualización. Cierre otros programas que podrían interrumpir la visita con notificaciones.
 - d. Asegúrese que su dispositivo este cargado, que el volumen este en el nivel apropiado, y que se pueda escuchar su voz del micrófono claramente.
2. **Planee su cita como si fuera una cita en persona**
 - a. Apunte cualquier síntoma que usted tenga, haga una lista de preguntas, y tenga su historial médico disponible.
 - b. Si Usted tiene máquina para medir la presión u otro dispositivo de salud para monitorear su salud en casa (glucómetro), tenga todas listas.
3. **Prepare su espacio**
 - a. Busque un lugar tranquilo donde tenga privacidad y una conexión segura al internet.
 - b. Si el lugar más privado de la casa es el armario, la bodega, o garaje, asegúrese que su conexión de Wi-Fi llegue a esas lugares y que apoya a una videoconferencia.
 - c. El área debe estar bien iluminada y debe permitirle tener la cámara al nivel de los ojos para que pueda tener una conversación directa con su proveedor como si estuvieran en el mismo cuarto.
4. **Tome notas:**
 - a. Tenga una pluma y papel disponible para apuntar indicaciones de su proveedor sobre cómo tomar cualquier medicamento, los próximos pasos que hay que seguir en su tratamiento, y la fecha de la próxima cita, ya que no le podrán dar notas físicas al final de la cita.
5. **Dé su opinión después de la visita**
 - a. Déjenos saber que hicimos bien, que se puede mejorar, y si hay otras maneras en que nuestro equipo le puede apoyar en sus próximas visitas de Telesalud.
6. Lo más importante es tener paciencia con el proceso. Si no se siente cómodo/a con tecnología o se encuentran dificultades al comunicarse con el equipo de atención médica, pregunte a un familiar de confianza o amigo/a para ayudarle con cualquier problema técnico. Además, su familiar o amigo/a puede estar con Usted durante la cita para ayudarle con cualquier problema de comunicación debido a problemas de conexión. Puede parecer aterrador al principio, pero una cita de Telesalud le brinda acceso conveniente al cuidado médico cuando usted más lo necesita durante esta pandemia.