


## TELEMEDICINA: PREGUNTAS FRECUENTES

Nuestro equipo de Medicina Virtual está utilizando la tecnología más avanzada para comenzar a ofrecer consultas virtuales ambulatorias, de emergencia y de hospitalización (consultas que le ayudan a recibir atención a través de una computadora o dispositivo móvil). También podemos emplear la plataforma para incluir a la familia y a otros cuidadores en las consultas. Lea más sobre las preguntas más frecuentes.

### **Pregunta: ¿Desde qué dispositivos puedo conectarme a una consulta por video?**

Respuesta: Puede participar utilizando un dispositivo inteligente o una computadora conectada a la red.

- Acceda desde una computadora (portátil o de escritorio) mediante el navegador Chrome . La computadora debe tener la cámara, el micrófono y los altavoces activados.
- Como dispositivos inteligentes se incluyen los iPhones, teléfonos inteligentes Android, iPads u otras tabletas. Vaya a su tienda de aplicaciones antes de la consulta para descargar la aplicación AW Touchpoint en su Android, iPhone, iPad u otra tableta.

### **Pregunta: ¿Cómo sabré que es hora de una consulta por video?**

Respuesta: Para los pacientes ambulatorios, nuestro personal programará con usted una consulta con antelación. Los miembros de la familia y otros cuidadores que se unan a la consulta con el proveedor de un paciente hospitalizado generalmente serán contactados por enfermeras u otro personal de apoyo del hospital para ser informados de la hora de la consulta.

- Si está usando un dispositivo inteligente (teléfono, tableta), descargue la aplicación AW Touchpoint con antelación. En el momento de la consulta usted recibirá un enlace SMS para conectarse a la cita. El mensaje de texto NO vendrá del número de la clínica de su proveedor.
- Si está utilizando una computadora o portátil para conectarse, recibirá una invitación por correo electrónico de [operator.message@avizia.com](mailto:operator.message@avizia.com). Copie ese enlace de correo electrónico en la barra de direcciones superior de un navegador Chrome si Chrome no es su navegador predeterminado. Asegúrese de que la invitación no haya ido a la carpeta de correos electrónicos "basura". Evite esto añadiendo "[operator.message@avizia.com](mailto:operator.message@avizia.com)" a su lista de contactos.

### **Pregunta: Al descargar la aplicación AW Touchpoint desde la tienda Apple App (iPhones/iPads) o la tienda Google Play (dispositivos Android), ¿qué contraseña utilizo?**

Respuesta: Esta es su propia contraseña, la que usaría para agregar cualquier aplicación a su dispositivo inteligente. Esta no es una contraseña proporcionada por UMass Memorial. Una vez que descargue AW Touchpoint en su dispositivo, no necesita descargarlo para futuras visitas a menos que lo desinstale.

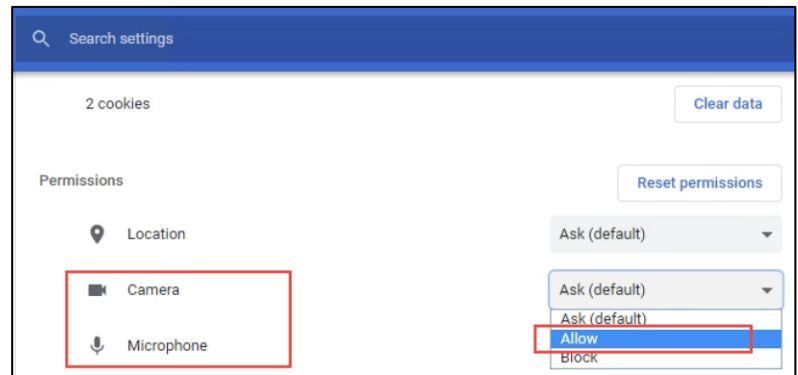
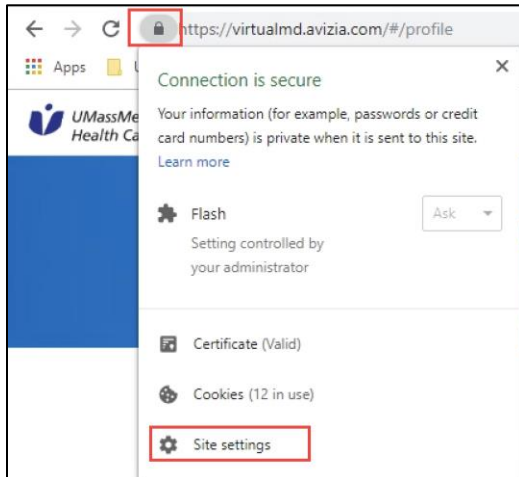
### **Pregunta: ¿Qué hago si accidentalmente se cuelga la llamada?**

Respuesta: Puede volver al enlace del mensaje de texto o correo electrónico que recibió y volver a pulsar en él, siempre y cuando el proveedor no haya terminado la consulta con el paciente. Una vez finalizada la consulta con el paciente, ese enlace ya no es necesario y se enviarán enlaces diferentes para futuras consultas virtuales.

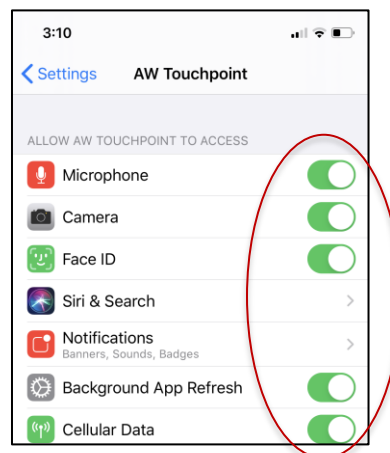
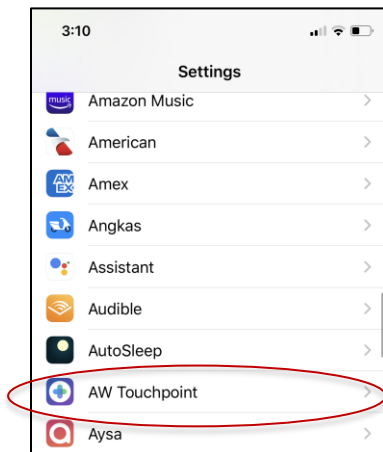
## Pregunta: ¿Qué hago si no puedo obtener imagen o sonido?

Respuesta:

- Si utiliza Chrome, debe asegurarse de que la cámara y el micrófono estén configurados en *Allow* (permitir) en Chrome siguiendo los pasos que se indican a continuación:
  1. Abra Chrome, vaya a <https://virtualmd.avizia.com>.
  2. Pulse una vez en el  **candado** de la esquina superior izquierda del URL.
  3. Pulse una vez en **site settings** (configuración del sitio).
  4. Pulse **Allow** (permitir) para activar la cámara y el micrófono.



- Si está utilizando un dispositivo inteligente y la aplicación AW Touchpoint, habilite la cámara y el audio:
  1. Vaya al menú de ajustes (settings) y seleccione AW Touchpoint.
  2. Asegúrese de que las opciones estén activadas (en verde) en la pantalla “Allow AW Touchpoint to Access” (Permita que AW Touchpoint acceda).



## Pregunta: ¿Mis consultas por video son seguras?

Respuesta: Las consultas por video de esta plataforma son seguras y cumplen con HIPAA para proteger su datos personales.