

Preguntas frecuentes de pacientes de telesalud (Preguntas frecuentes)

1. ¿Qué es una visita de telesalud?

Una visita de telesalud es un intercambio audiovisual de usted y su proveedor del Centro Clínico de los NIH en lugar de una cita en persona. A este tipo de visitas también se les dicen, visitas de telemedicina.

2. ¿Dónde ocurren estas visitas?

Puede tener esta visita desde la comodidad y seguridad de su propia computadora, tableta o teléfono portátil con la opción de video. Su proveedor también podría estar en su casa, oficina o en el Centro Clínico.

3. ¿Cómo ocurre esta visita?

Primero, recibirá un mensaje de un miembro del equipo clínico para programar una cita. Dos días antes de su cita, recibirá una notificación por mensaje de texto y/o correo electrónico. Esa notificación contendrá un enlace que lo dirigirá a un video que resumirá el proceso de la visita virtual y lo ayudará a prepararse para la visita por video.

La próxima notificación que reciba es 30 minutos antes de la hora de su cita. Esta notificación le pedirá que se una a la sala de espera virtual. Este paso es muy importante ya que el proveedor del NIH no podrá iniciar la visita por video sin que usted se una a la sala de espera.

Recibirá una notificación final y un enlace a la visita por video, una vez que el equipo de atención del NIH haya comenzado la visita por video.

4. ¿Puedo programar mi propia visita de telesalud?

Las visitas de telesalud deben ser solicitadas por su proveedor y programadas por un miembro del equipo clínico. Si tiene cualquier pregunta acerca de si esto podría ser una opción para usted, entonces comuníquese con su proveedor.

5. ¿Se puede realizar cualquier visita por telesalud?

Estamos utilizando la telesalud por muchas líneas de servicio, pero es importante entender que es posible que no todos los tipos de citas sean apropiadas para una visita de telesalud. Su proveedor observará cuidadosamente sus necesidades de cuidados y los requisitos del estudio de investigación en el que está participando para determinar si es más apropiada una cita en persona o por telesalud. Podrán autorizar la realización de una visita de telesalud. En algunas instancias, su proveedor lo referirá a proveedores de cuidados cercanos a usted – tales como sus proveedores actuales, proveedores de su comunidad o la sala de emergencia del hospital más cercano.

6. ¿Cómo cancelo o reprogramo una visita de telesalud?

Comuníquese con su proveedor para dejarle saber que necesitará cancelar o reprogramar su cita. Ellos harán los arreglos para programar otra cita, de ser necesario.

7. ¿Qué ocurre si prefiero una visita presencial en el sitio a una cita por telesalud?

Con el brote actual de COVID-19, su proveedor podría pedirle trasladar una cita programada en persona a una visita de telesalud. Entendemos que el reunirse con su proveedor de manera virtual es un cambio; sin embargo, debido a la actual emergencia de salud pública, su proveedor podría considerar que es clínicamente apropiado y aconsejable para proteger su salud y seguridad.

8. ¿Podré obtener mis medicamentos después de una visita de telesalud como lo haría después de una cita en el sitio?

Hable acerca de la necesidad de obtener más medicamentos con su proveedor durante su visita de telesalud. Su proveedor le ayudará lo mejor que pueda, pero podría haber limitaciones en cuáles tipos de medicamentos se pueden recetar durante una visita de telesalud bajo el protocolo de investigación.

9. ¿Se grabará mi visita de telesalud?

No, la tecnología que está siendo utilizada para las visitas de telesalud del Centro Clínico de los NIH no permite grabar ninguna de estas citas.

10. ¿Podré ver mis notas después de una visita de telesalud en mi cuenta de portal de paciente tal como hago ahora para las citas presenciales?

Sí. Si tiene una cuenta de portal de paciente del Centro Clínico de los NIH, las notas de la visita documentadas en su registro médico electrónico estarán disponibles para que las revise en su cuenta de portal del paciente. Para obtener más información acerca del portal de pacientes, visite este sitio Web: <https://www.cc.nih.gov/followmyhealth/index.html>

11. ¿Cuál es la tecnología? ¿Requiere registro? ¿Requiere contraseña?

El Centro Clínico NIH está utilizando una plataforma llamada ThinkAndor®. No necesitará descargar ningún software o aplicación antes de su visita por video. La plataforma utilizará el navegador web predeterminado en su dispositivo. Recibirá el enlace para la reunión en el momento en que el proveedor inicie la visita por video. No se necesita nombre de usuario y contraseña.

12. ¿Esta tecnología es segura y protegida?

Sí, este sistema ha sido aprobado para su uso en el cuidado de pacientes por el Centro Clínico NIH.

13. ¿Hay soporte técnico si tengo preguntas o problemas con la tecnología?

Sí. Si tiene preguntas técnicas o requiere asistencia, puede comunicarse con el Equipo de ayuda técnico de telesalud (Servicio de ayuda de telesalud) directamente al número de teléfono y correo electrónico a continuación. Además, recibirá una llamada de preparación técnica del Servicio de ayuda de telesalud el día previo a su visita programada.

- Correo electrónico de ayuda de telesalud

NIHCCPatientPortal@mail.nih.gov

14. ¿Qué ocurre si requiero un intérprete?

Los servicios de intérprete están disponibles tal como lo están para las visitas en el sitio. Su proveedor trabajará con el Servicio de ayuda de telesalud para asegurar que esté incluido un intérprete para su visita de telesalud si lo requiere.

15. ¿Qué puedo hacer para mejorar la calidad de mi conexión de telesalud?

Explore la velocidad de conexión de su Internet. Google provee una manera fácil para evaluar su conexión de Internet directamente de la página principal de Google. Simplemente busque: *“internet speed test.”* Seleccione el botón azul que dice **Run Speed Test.**

Cierre todas las aplicaciones que están abiertas. El cerrar las aplicaciones que no son necesarias mejorará la calidad de su visita de telesalud. Además, asegúrese de no estar descargando ningún archivo grande.

Si su Wi-Fi no es óptimo, recomendamos usar una conexión de Ethernet alámbrica en lugar del Wi-Fi. Las conexiones alámbricas ofrecen una experiencia mejor y con precisión.

16. ¿Qué ocurre si pierdo mi conexión durante mi visita de telesalud? ¿Puedo volver a unirme usando el mismo enlace que me fue provisto inicialmente?

Sí. Vuelva a unirse usando el mismo enlace provisto en la información que se le envió por correo electrónico por el Servicio de ayuda de telesalud.

17. ¿Qué ocurre si no me puedo conectar a la cita o la tecnología no está funcionando?

Si tiene dificultades para conectarse con la cita, llame a los servicios de ayuda de telesalud del Centro Clínico de los NIH llamando al **855-644-6445**. Por correo electrónico NIHCCPatientPortal@mail.nih.gov para diagnosticar el problema. Dependiendo de cuánto tarda para arreglar el problema, podría ser necesario reprogramar la cita.