

# Video consultas vía navegador de Internet en su dispositivo móvil

## Cómo usar Cisco Webex para videoconsultas en MyChart

Use esta hoja de sugerencias como guía para prepararse para su videoconsulta antes de su cita y para instrucciones sobre cómo unirse a la consulta el día de su cita. Siga todos los pasos de las páginas 1 a 4 antes de su consulta.



### Problemas técnicos

Por favor llame si le podemos ayudar a prepararse para su videoconsulta.

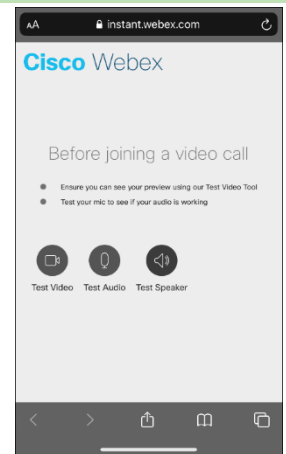
- Si necesita asistencia técnica para preparar su dispositivo, llame al: 667-208-6100
- Si necesita ayuda con MyChart (restablecer su contraseña/problemas de activación) llame al: 855-389-6928, de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.



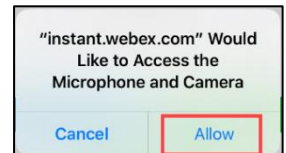
### Instrucciones para verificar sus configuraciones una sola vez

Verifique para asegurarse de que las configuraciones de su dispositivo móvil funcionen para una videoconsulta por Cisco Webex.



- Vaya a <https://instant.webex.com/mediatest>



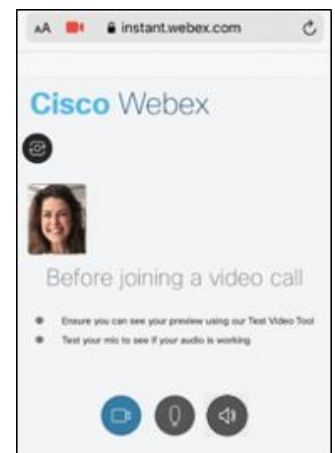
- Puede que aparezca una notificación emergente pidiéndole usar su micrófono y cámara. Pulse **Allow** (permitir).





### Compruebe su sonido (audio), video y parlante (altavoz)

1. Pulse el botón  para probar su video.
2. Verá una pantalla de video con su imagen en la esquina superior derecha.
3. Pulse el botón  para finalizar la prueba de video.


*\*Recuerde: puede que aparezca una notificación emergente pidiéndole usar su micrófono y cámara. Pulse **Allow** (permitir).*






4. Pulse el botón  para probar su micrófono.
5. Diga algo en el micrófono.
6. Verá unas ondas. Hable más alto y las ondas se harán más grandes.
7. Pulse el botón  para finalizar la prueba de sonido (audio).

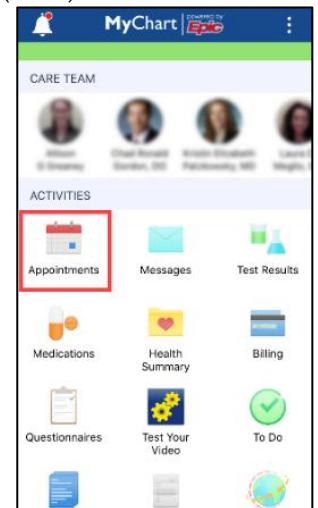
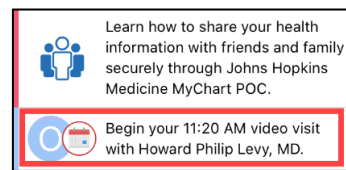
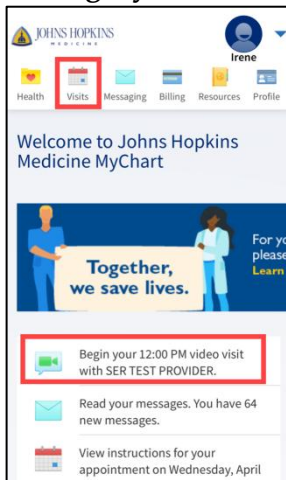
\* Recuerde: puede que aparezca una notificación emergente pidiéndole usar su micrófono y cámara. Pulse **Allow** (permitir).



8. Pulse el botón  para probar su parlante.
9. Oirá un sonido breve que sale de su parlante y se silenciará de por sí cuando haya terminado.

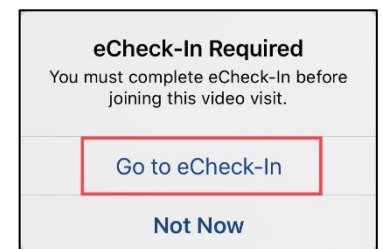
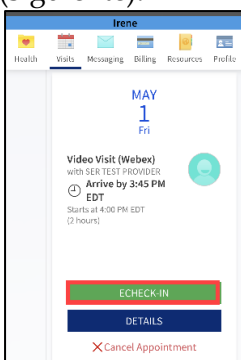
## 💡 Registro electrónico disponible a partir de los 7 días antes de su cita

1. Vaya a la página Johns Hopkins MyChart e inicie la sesión:  Vaya a la aplicación MyChart e inicie la sesión. Pulse **Begin your video visit** en la ventana emergente <https://mychart.hopkinsmedicine.org/>
2. Pulse **Begin your video visit** (inicie su video consulta)  o pulse **Visits**.  o pulse **Appointments** (citas).



3. Pulse **ECHECK-IN** o **Go to eCheck-In** (para el registro electrónico).

- El proceso de Registro electrónico le guiará a través de la verificación de su información personal, médica y de su seguro. Puede que le indiquen firmar formularios durante el registro. Por favor lea y, si está de acuerdo, firme electrónicamente pulsando **Click to Sign**.
  - o Puede cambiar su información pulsando los botones EDIT.
- Si su información es correcta, pulse la caja de la casilla **This information is correct**. Luego pulse **Next** (siguiente).



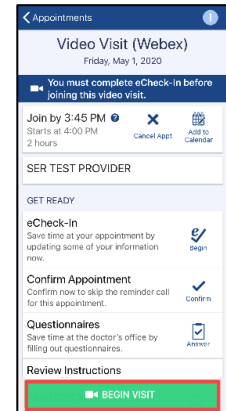
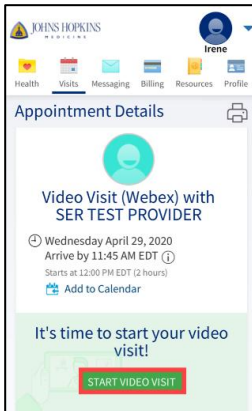
4. Una vez que ha completado el proceso de Registro electrónico, puede cerrar su navegador.

- El botón **Start Video Visit** (iniciar videoconsulta) o el botón **Begin Visit** (iniciar consulta) aparecerá 30 minutos antes de la hora de su cita programada.
- Pulse el botón Start Video Visit o Begin Visit **cuando llegue la hora de su cita programada.**

START VIDEO VISIT (iniciar videoconsulta)

O

BEGIN VISIT (iniciar consulta)




## El día de su videoconsulta

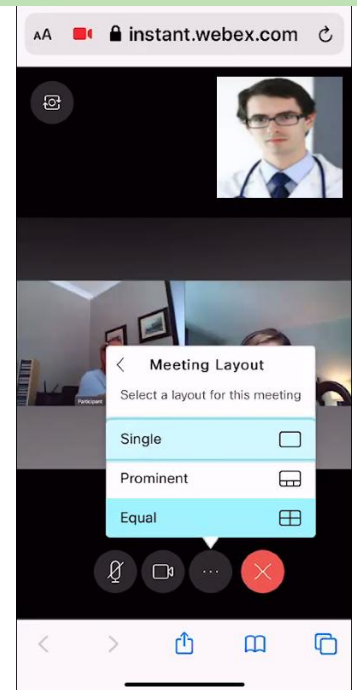
1. Vaya a [Johns Hopkins MyChart](#) con su navegador o a la aplicación MyChart e **inicie la sesión.**
2. Pulse **Visits** (consultas) o **Appointments** (citas).
3. Pulse **Start Video Visit** (iniciar videoconsulta) o **Begin Visit** (iniciar consulta).
  - El botón verde **Visit** aparecerá 30 minutos antes de la hora de su cita programada.
4. Cuando ingrese a la consulta, verá su imagen y la de su médico.

- Si necesita voltear la cámara de la vista hacia usted a la vista hacia el exterior,



pulse en la esquina superior izquierda de la pantalla.

- Si desea ver el video para otros participantes en un diseño diferente, pulse  en la barra de herramientas para ver las opciones.
  - i. Single (participante activo): muestra solo la persona que está hablando en ese momento .
  - ii. Prominent (participante activo y miniatura): muestra en la pantalla la persona que habla principalmente, y en una cinta en la parte inferior muestra todos los participantes.
  - iii. Equal (cuadrícula): muestra la señal de video de todos los participantes del mismo tamaño en la pantalla.




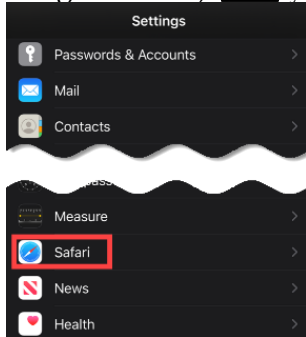
## Resolución de problemas en su videoconsulta

No veo  en el sitio Web de MyChart o  en la aplicación MyChart para dispositivo móvil.

- Asegúrese de que ha completado el eCheck-In (Registro electrónico).
- Verifique la hora para asegurarse de que esté dentro de los 30 minutos antes de la hora de su cita.
- Trate de cerrar la sesión y luego volver a iniciar la sesión.

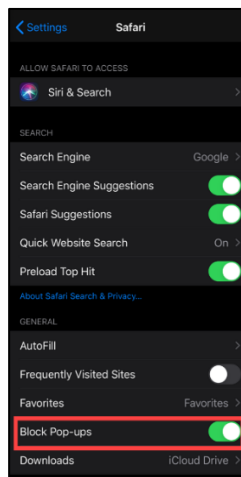
Pulsé  desde el sitio Web de MyChart usando un iPhone o iPad y no pasó nada.

- Vaya a **Settings** (configuraciones)  y pulse el icono.




- Pulse **Safari**.

- Desmarque (vuelva gris) **Block Pop-Ups** para permitir las ventanas emergentes.



- Regrese al navegador Safari y pulse  para iniciar la reunión.

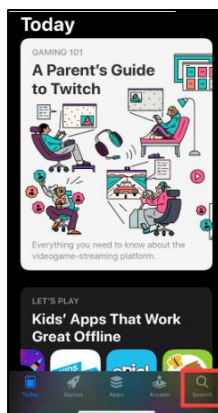
Pulsé en  desde la aplicación MyChart para dispositivo móvil usando un iPhone o iPad y no pasó nada.

- Necesitará actualizar su aplicación a la versión más reciente.

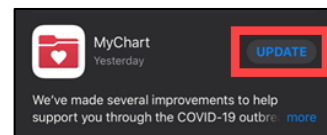
- Para hacerlo, vaya a la tienda de aplicaciones/**App Store**.



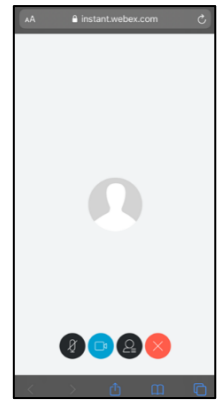
- Busque y localice la aplicación **MyChart**.



- Seleccione la aplicación MyChart de sus resultados de búsqueda y pulse **UPDATE** (actualizar).

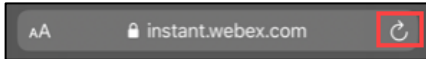


Entré a la sala de reunión, pero no puedo ver ni oír a mi médico. Veo esto en la pantalla:

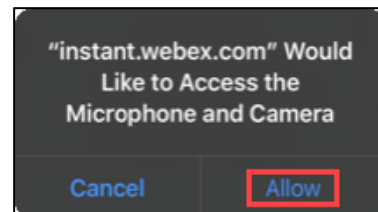


- Si no puede ver ni oír a su médico, o si su cámara o micrófono no funcionan, es probable que no haya permitido el acceso del navegador de su dispositivo móvil a su cámara y micrófono.

- En la barra de herramientas del navegador de su dispositivo móvil, pulse el icono para recargar.



- Aparecerá una notificación emergente pidiendo acceso al micrófono y a la cámara. Pulse **Allow** (permitir).



- La página volverá a cargar y usted podrá oír y ver a su médico.

### Mi médico no puede oírme.

- Si ha realizado los pasos anteriores y su médico no puede oírlo, puede que el sonido de su micrófono esté apagado (mudo). Verifique los botones del micrófono:

- Rojo significa apagado  Negro significa encendido 
- Pulse el icono para encender o apagar el sonido del micrófono.

### Mi médico no puede verme.

- Si ha realizado los pasos anteriores y su médico no puede verlo, puede que su cámara esté apagada. Verifique los botones de la cámara.

- Azul significa encendida  Negro significa apagada 
- Pulse el icono para encender o apagar la cámara.

### El sonido (audio) y el video durante la consulta están lentos o entrecortados.

- Acérquese a su enrutador (router) si está utilizando una conexión a Internet inalámbrica (WiFi).
- Muévase a otro lugar donde haya mejor señal celular si está utilizando una conexión celular o telefónica.