

# Instrucciones para consultas virtuales

## Paso 1

Conocer los requisitos

## Paso 2

Programar una cita

## Paso 3

Registrarse

## Paso 4

Comenzar la visita

## Paso 1: Conocer los requisitos

---

### Edad y lugar

#### Usted debe:

- Tener 4 años o más
- Tener una cuenta de ProHealth MyChart
- Encontrarse en Wisconsin durante la visita
- Estar en un espacio seguro, tranquilo y bien iluminado, sin distracciones

### Equipo y aplicaciones

#### Usted necesitará:

- Conexión a internet estable. A menudo, las conexiones por cable o Wi-Fi son mejores que las conexiones de datos móviles.
- Un teléfono inteligente, tableta o computadora con la batería completamente cargada o enchufados a la corriente.
- Cámara frontal, micrófono y altavoces en su dispositivo.
- Sistema operativo Microsoft Windows 7 o superior o Apple MacOS 10.11 y superior.
- Navegador web Chrome, Firefox, Edge o Safari con bloqueadores de ventanas emergentes desactivados. Internet Explorer no es compatible.
- Aplicación móvil MyChart versión más actualizada.

## Acceso por representación para pacientes menores de 18 años

Un niño o paciente que está legalmente bajo su tutela debe tener su propia cuenta de MyChart para participar en consultas por video. Los padres o tutores legales deben tener acceso por representación a la cuenta del paciente para firmar el consentimiento y gestionar/controlar las consultas por video en su nombre. Si el tutor legal no tiene acceso por representación, se requieren dos pasos:

1. Los padres o tutores legales crearán su propia cuenta de ProHealth MyChart: [mychart.prohealthcare.org](https://mychart.prohealthcare.org)
2. Solicitar acceso por representación a la cuenta del paciente para:
  - **Consultas virtuales con el profesional de la salud**, al llamar para programar la consulta virtual del niño
  - **Consultas virtuales con atención de urgencias**, después de programar la cita del niño llamando al 262-928-8000.

*¡Este número de teléfono es exclusivamente para acceso por representación temporaria sólo para consultas virtuales!*

Lea más sobre el acceso por representación:

<https://mychart.prohealthcare.org/MyChart/default.asp?mode=stdfile&option=myFamily>

## Paso 2: Programar una cita

### Consultas virtuales con el profesional de la salud

La disponibilidad de consultas virtuales depende del profesional de la salud y sus síntomas. Para obtener más información, llame al número de teléfono que aparece en el perfil del profesional de la salud en el directorio en línea: [prohealthcare.org/find-a-provider/](https://prohealthcare.org/find-a-provider/)

### Consultas virtuales con un profesional de la salud en atención de urgencia

Durante el horario de atención de urgencias, las consultas están disponibles rápidamente accediendo a la sala de espera en línea o programando una consulta virtual.

#### Reciba atención ahora

- Inicie sesión en su cuenta de MyChart a través de la aplicación móvil o de un navegador web: [mychart.prohealthcare.org](https://mychart.prohealthcare.org)
- Pulse en **Menú** y luego en **Get Care Now**
- Para consultar con el siguiente especialista disponible, pulse en “Pónme en la fila”
- Conteste algunas preguntas y regístrese inmediatamente

#### Programa una consulta virtual en atención de urgencia

- Inicie la sesión en su cuenta de ProHealth MyChart: [mychart.prohealthcare.org](https://mychart.prohealthcare.org)
- Pulse en **Menú** y luego en **Schedule an Appointment ( programe una cita)**
- Elija **Virtual urgent care visit (consulta virtual de atención de urgencia)**
- Elija una fecha y hora

### **Hay servicios de asistencia lingüística disponible**

Si no habla inglés, utiliza el lenguaje de señas americano u otro medio de comunicación, hay intérpretes médicos disponibles para ayudarle durante su video consulta. Solicite asistencia al programar su cita. Este servicio es gratuito.

## Paso 3: Registrarse

---

1. Si aún no está en MyChart, **inicie su sesión** en su cuenta de ProHealth MyChart desde la aplicación móvil o internet: [mychart.prohealthcare.org](https://mychart.prohealthcare.org)
  - Si la visita es para su hijo o representante, **cambie y vaya a ese perfil** haciendo click en el círculo con el nombre o foto, ubicado en la esquina superior derecha del sitio web o en el círculo superior en la aplicación móvil.
2. Pulse en **Menú** y deslice hacia abajo y luego en **Visits**.
3. Pulse en el menú y luego deslice hacia abajo para pulsar Visitas

## Paso 4: Comenzar la visita

---

Busque un lugar tranquilo y bien iluminado, y conéctese a su visita al menos 15 minutos antes. Recordatorio: debe encontrarse en Wisconsin.

1. Inicie sesión en su cuenta de MyChart a través de la aplicación móvil o de un navegador web: [mychart.prohealthcare.org](https://mychart.prohealthcare.org)
  - Si la visita es para su hijo o para una persona a la que representa (proxy), cambie a su perfil haciendo clic en el círculo que contiene su nombre o foto (situado en la esquina superior derecha del sitio web o en el círculo superior de la aplicación móvil).
2. Haga clic en Menú y, a continuación, desplácese hacia abajo para hacer clic en Visitas.
3. Busque la visita y haga clic en ENTRAR A LA SALA DE ESPERA VIRTUAL o INICIAR VISITA
4. Ajuste la configuración de su altavoz, micrófono y cámara. Haga clic en Unirse
5. Un miembro del equipo de atención aparecerá en la pantalla cuando esté listo

## Preguntas frecuentes

---

### ¿Existe un límite de edad para las consultas virtuales?

Las consultas virtuales para atención de urgencias y atención primaria están limitadas a personas de 4 años de edad o mayores. Los límites de edad para atención especializada pueden variar. Consulte con su profesional de salud.

### ¿Por qué necesito una cuenta con ProHealth MyChart?

ProHealth MyChart permite que un profesional de salud documente notas en el registro médico del paciente. Si usted es el padre o el representante legal del paciente, la cuenta de MyChart le permite vincularse con al registro médico de su hijo o del paciente bajo su tutela para ayudarle a gestionar/controlar y realizar consultas virtuales.

### ¿Por qué no puedo pulsar en las teclas de ENTER VIRTUAL WAITING ROOM (entrar en la sala de espera virtual) o BEGIN VISIT (comenzar la visita) ?

Usted puede entrar en la sala de espera virtual 30 minutos antes del horario de la cita.

### No puedo escuchar al profesional de la salud y/o ellos no pueden escucharme. ¿Qué debo hacer?

- Asegúrese que el micrófono no esté silenciado y que el volumen del altavoz esté alto.
- En la configuración **Audio/Video**, asegúrese de seleccionar el altavoz y/o el micrófono correcto.
- Asegúrese que todas las otras aplicaciones estén cerradas. Es posible que otra aplicación esté tratando de usar el micrófono o los altavoces.

### No puedo encontrar el profesional de la salud. ¿Qué puedo hacer?

- Asegúrese que la cámara esté encendida y nada obstruya las lentes. El ícono del video NO debe estar rojo.
- En la configuración de **Audio/Video**, asegúrese de seleccionar la cámara correcta y que la **preferencia Video** esté configurada en “alta calidad “u “optimizado para recursos”.
- Asegúrese que las otras aplicaciones estén cerradas. Es posible que otra aplicación esté tratando de usar la cámara.

### ¿A quién contacto si necesito ayuda?

Para problemas técnicos llame al Centro de Atención al Cliente al 877-873-6305.