

VISITAS VIRTUALES - GUÍA PARA EL PACIENTE

¡Bienvenido al servicio de visitas virtuales!

Las visitas virtuales son una excelente forma de conectarse con el equipo de atención desde su hogar.

Para participar en una visita virtual con video, necesitará:

- 1) **Un teléfono inteligente o tableta con cámara O una computadora con cámara web.**
- 2) **Acceso a Internet: Wi-Fi o teléfono celular con buena señal.**

Para obtener instrucciones detalladas, haga clic más abajo en el enlace del dispositivo que vaya a utilizar para realizar la visita:

[Guía para la visita con dispositivos móviles - Teléfono o tableta Android](#)

[Guía para la visita con dispositivos móviles - iPhone o iPad](#)

[Guía para la visita con computadora o navegador web](#)

Puede encontrar recursos adicionales aquí:

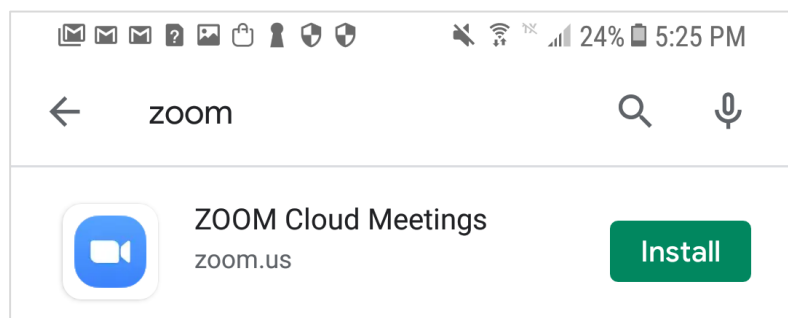
[Recursos para las visitas virtuales y mejores prácticas](#)

Haga clic [aquí](#) para obtener más información sobre visitas virtuales y requisitos técnicos.
La línea de soporte de Patient Gateway se encuentra disponible llamando al 1-800-745-9683
de lunes a viernes de 8:00 A. M. a 5:00 P. M.

CÓMO PREPARARSE PARA LA VISITA VIRTUAL – Teléfono o tableta Android

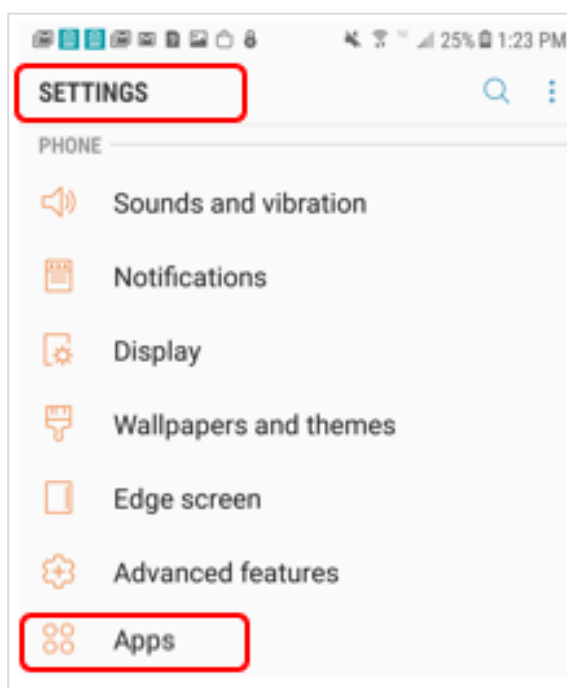
Instalar Zoom:

- Diríjase a la tienda de Google Play, busque Zoom y haga clic en “Install” (Instalar).

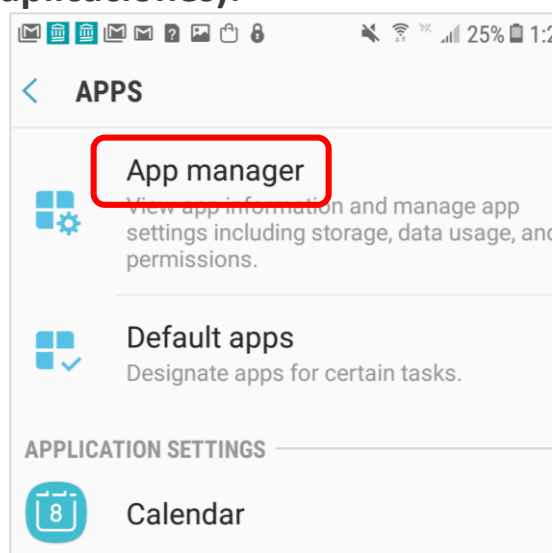


Encienda el micrófono y la cámara para Zoom:

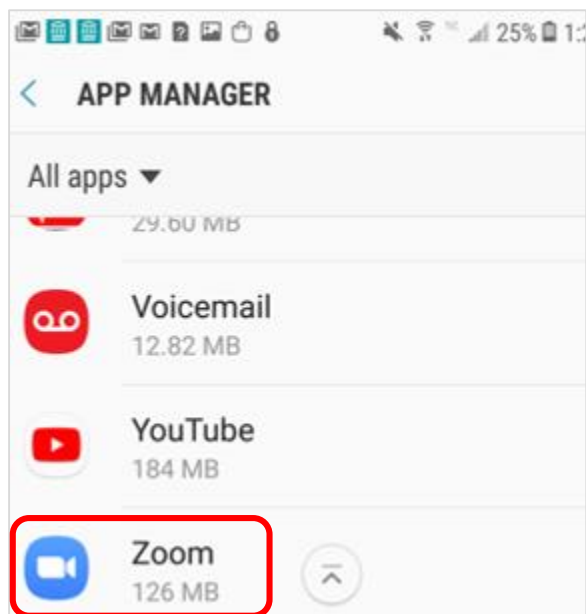
1. Diríjase a Settings → Apps (Configuración) → Aplicaciones:



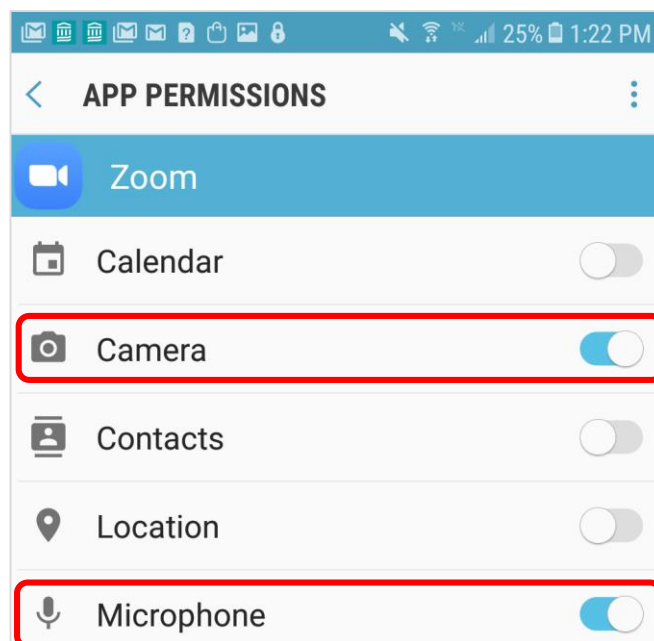
2. Diríjase a App Manager (Administrador de aplicaciones):



3. Desplácese hacia abajo hasta Zoom:



4. Diríjase a App Permissions (Permisos de la aplicación) → Encienda la cámara y el micrófono:



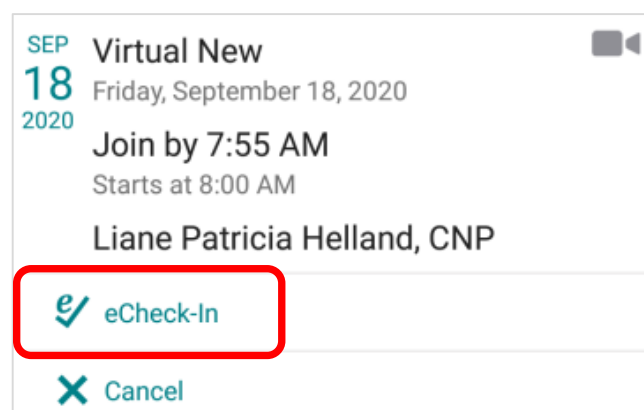
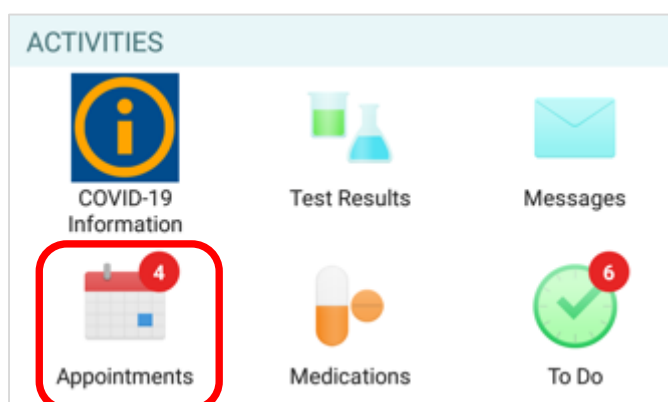
Pruebe su conexión a Zoom en <https://zoom.us/test>.

CÓMO PREPARARSE PARA LA VISITA VIRTUAL – Teléfono o tableta Android, cont.

Complete el eCheck-In (Registro electrónico):

Actualice su información, complete los cuestionarios relativos a su visita y pague cualquier copago aplicable. El registro electrónico estará disponible 3 días antes de su visita.

- Abra la aplicación móvil de Patient Gateway o haga clic [aquí](#) para instrucciones web.
- Haga clic en Appointments (Citas).
- Seleccione su Virtual Visit (Visita virtual).
- Haga clic en eCheck-In.
- Siga los pasos que figuran en la pantalla.



Instrucciones para comenzar la visita:

- [Aplicación móvil de Patient Gateway](#)
- [Patient Gateway en la web](#)

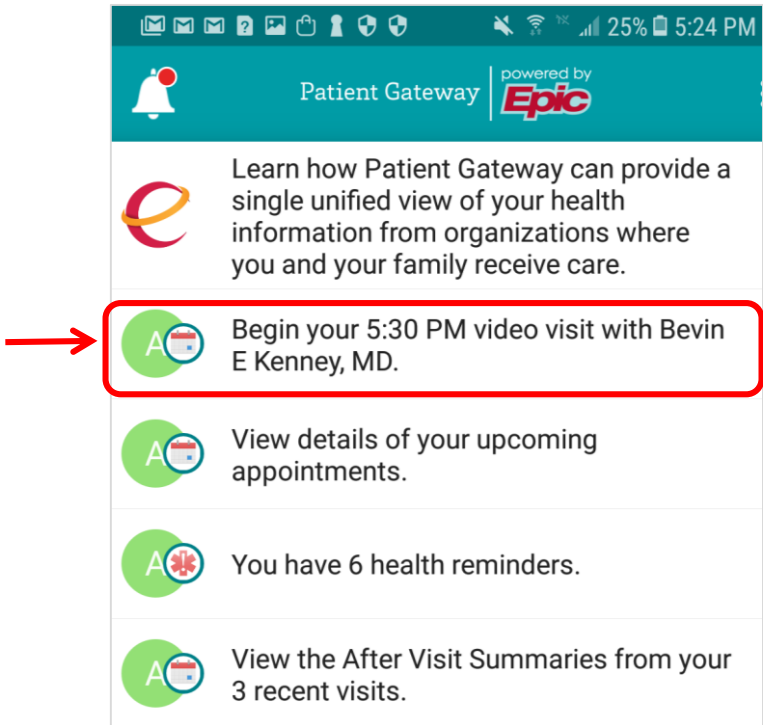
INICIAR SU VISITA VIRTUAL–Aplicación móvil en teléfono o tableta Android

Abra la aplicación de Patient Gateway:

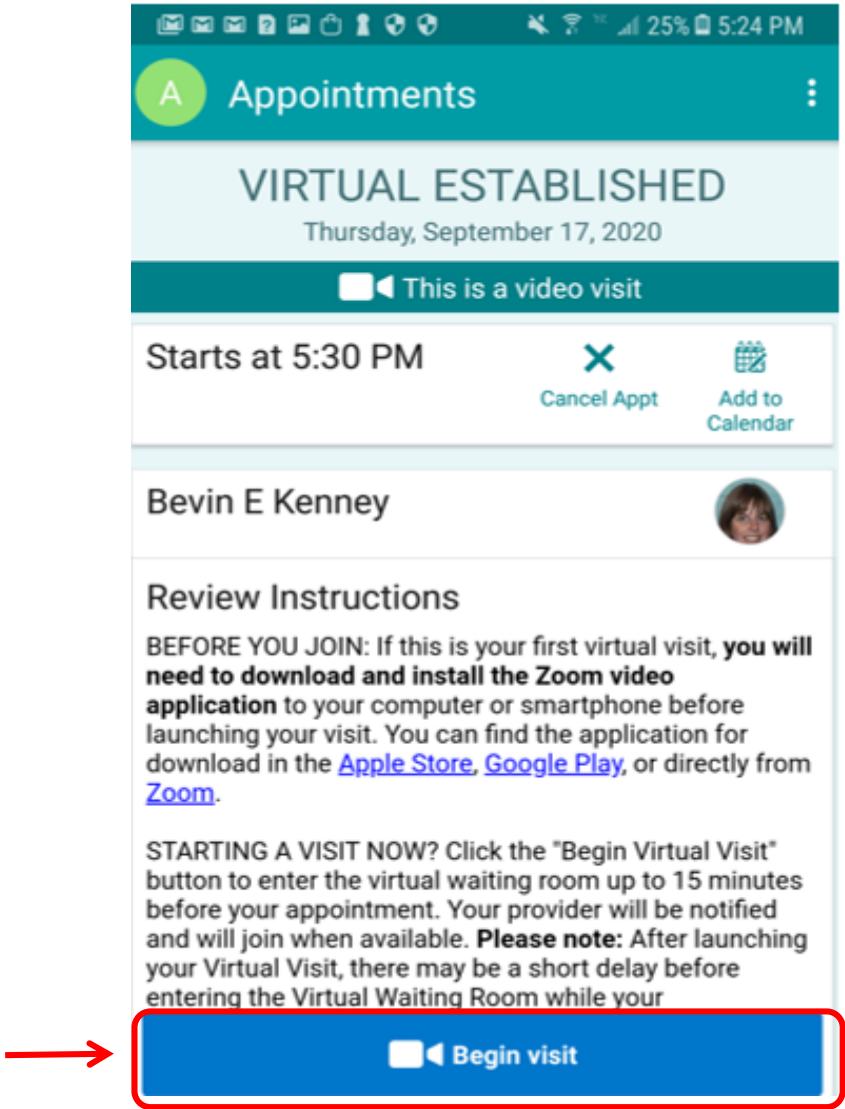
- Por favor, inicie sesión al menos 10 minutos antes del horario programado para la cita.
- El enlace “Begin your video visit with...” (Comenzar la video consulta con) aparece 30 minutos antes del horario programado para la cita.

Busque su cita y haga clic en la visita:

Haga clic en “Begin your video visit with...”



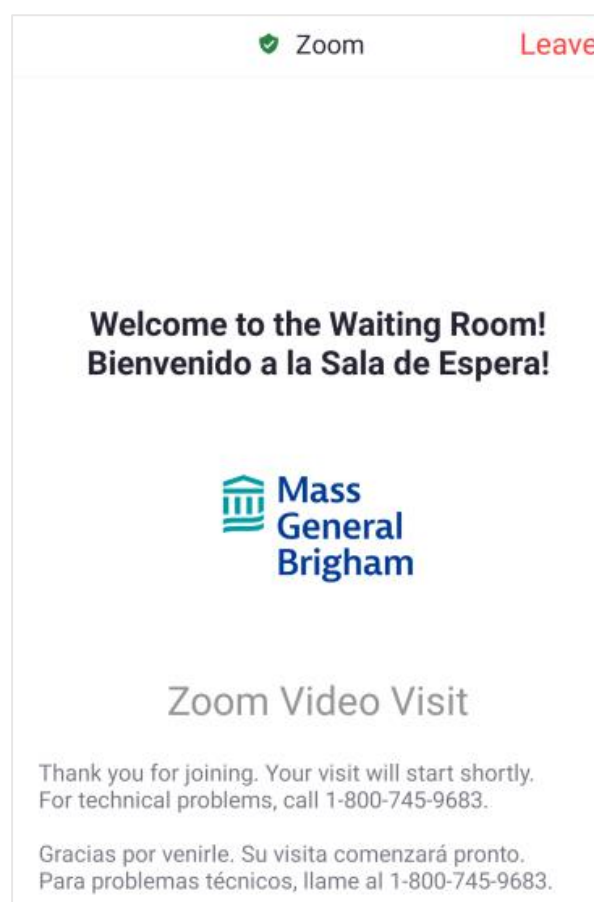
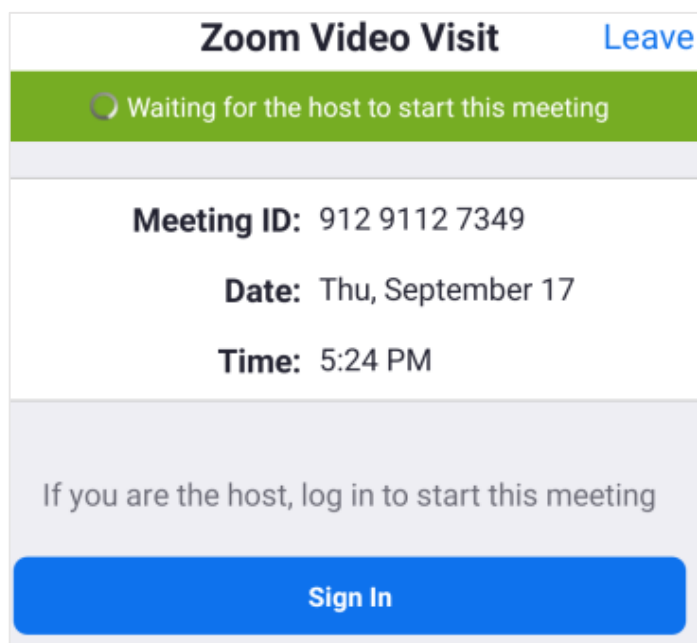
Después, haga clic en el botón azul Begin Visit (Comenzar visita):



INICIAR SU VISITA VIRTUAL–Aplicación móvil en teléfono o tableta Android, cont.

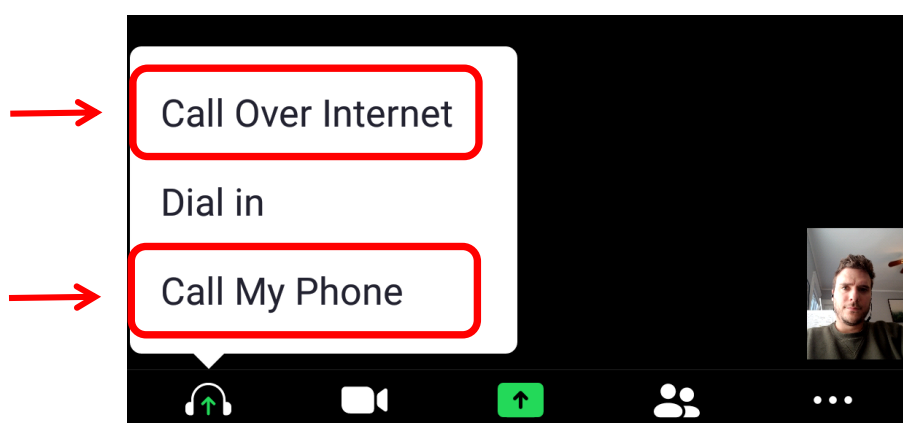
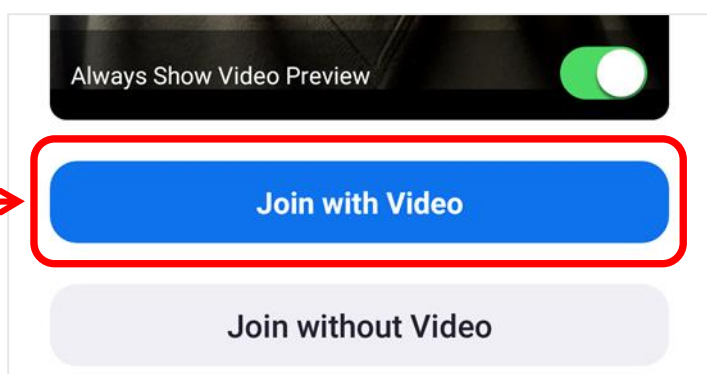
Ingrese a “Waiting Room” (Sala de espera):

- Verá una pantalla de video consulta de Zoom y luego un mensaje de Welcome (Bienvenida).
- Su equipo de atención sabrá que se encuentra preparado y se unirán a la sesión a la brevedad.



Únase a su visita:

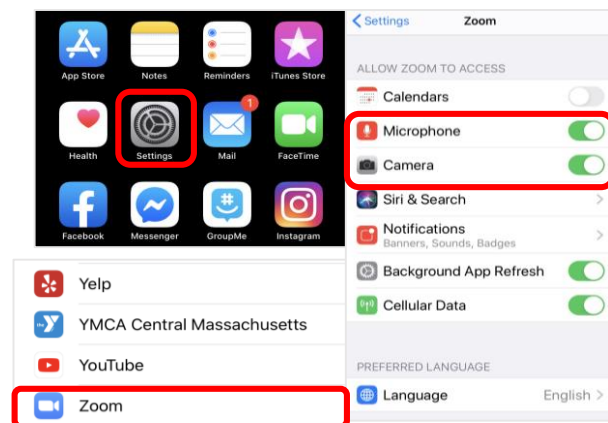
- Cuando aparezca la vista preliminar de video, haga clic en Join with Video (Unirse con video).
- Si está conectado a Wi-Fi o a una señal de celular fuerte, haga clic en **Call Over Internet (Llamar a través de Internet)**.
- De lo contrario, haga clic en **Call My Phone (Llamar a mi teléfono)**.



CÓMO PREPARARSE PARA LA VISITA VIRTUAL – Aplicación móvil para iPhone o iPad

Instalar Zoom:

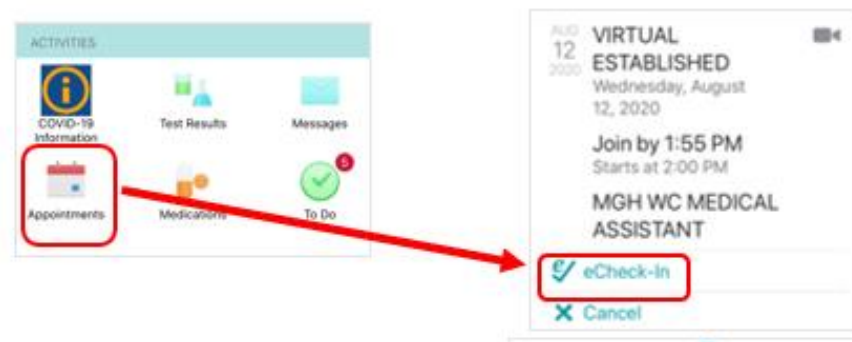
1. Diríjase a la App Store (Tienda de aplicaciones), busque Zoom y haga clic en “Get” (Obtener)
2. Encienda el micrófono y la cámara para Zoom:
 - Diríjase a Settings (Configuración).
 - Busque Zoom en la lista de aplicaciones y selecciónela.
 - Asegúrese de que el micrófono y la cámara estén encendidos.
3. Pruebe su conexión a Zoom en: <https://zoom.us/test>.



Complete el eCheck-In:

Actualice su información, complete los cuestionarios relativos a su visita y pague cualquier copago aplicable. El registro electrónico estará disponible 3 días antes de su visita.

- Abra la aplicación móvil de Patient Gateway o haga clic [aquí](#) para instrucciones web.
- Haga clic en Appointments (Citas).
- Seleccione su Virtual Visit (Visita virtual).
- Haga clic en eCheck-In.
- Siga los pasos que figuran en la pantalla.



Instrucciones para comenzar la visita:

- [Aplicación móvil de Patient Gateway](#)
- [Patient Gateway en la web](#)

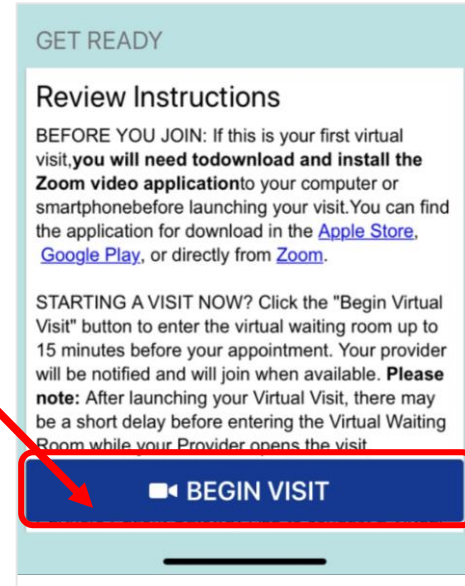
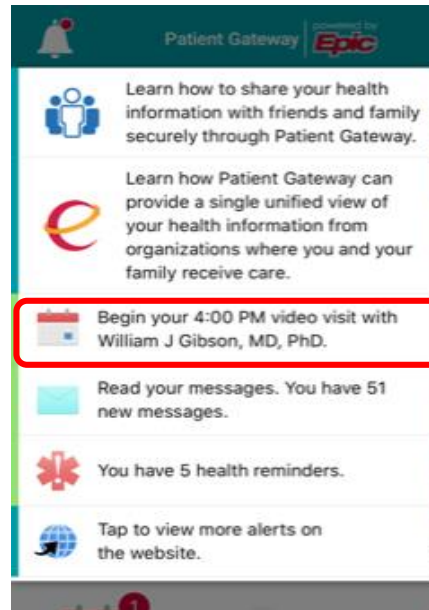
INICIAR SU VISITA VIRTUAL –Aplicación móvil en iPhone/iPad

Abra la aplicación de Patient Gateway:

- Por favor, inicie sesión al menos 10 minutos antes del horario programado para la cita.
- El enlace “Begin your video visit with...” (Comenzar la video consulta con) aparece 30 minutos antes del horario programado para la cita.

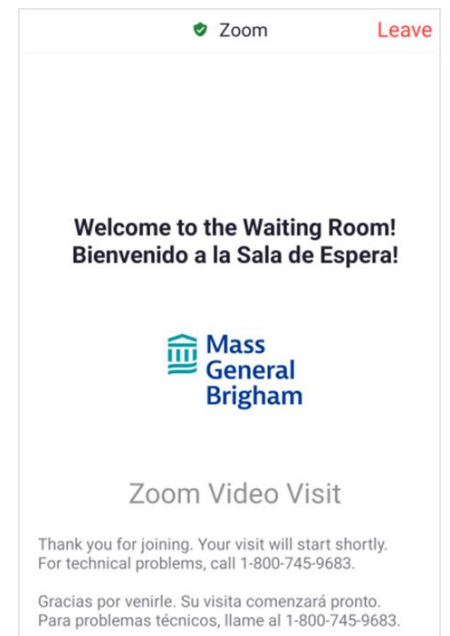
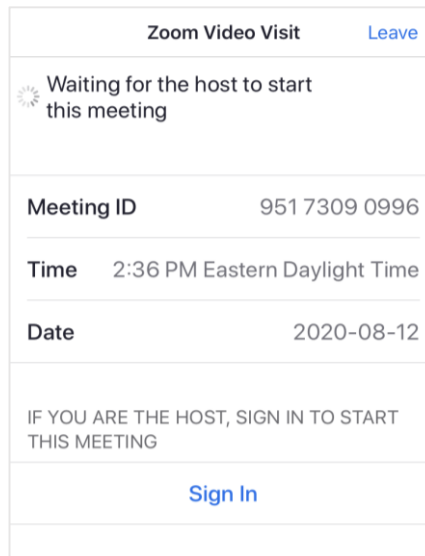
Busque su cita y haga clic en Visit (visita):

- Haga clic en “Begin your video visit with...”
- Luego, en la próxima pantalla haga clic en el botón azul **Begin Visit (Comenzar visita)**.



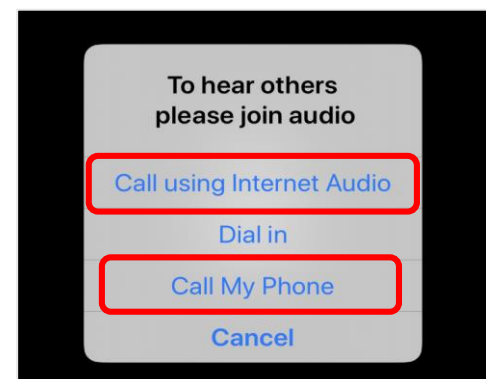
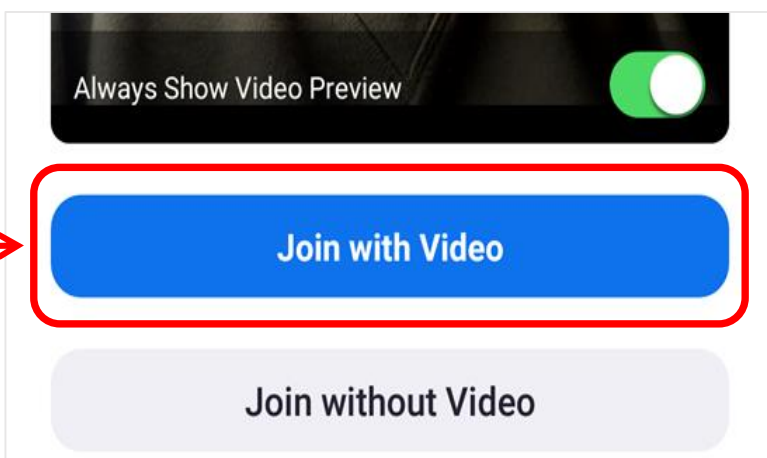
Ingrese a “Waiting Room” (Sala de espera):

- Verá una pantalla de video consulta de Zoom y luego un mensaje de Welcome (Bienvenida).
- Su equipo de atención sabrá que se encuentra preparado y se unirán a la sesión a la brevedad.



Únase a su visita:

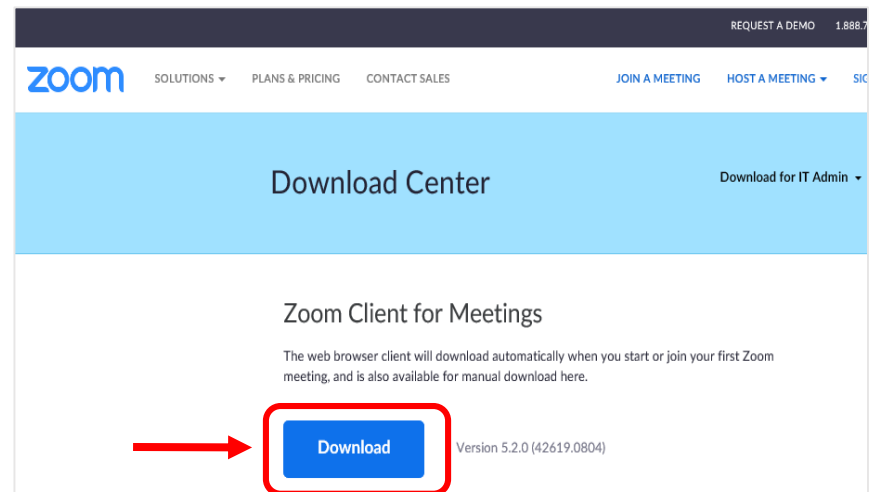
- Cuando aparezca la vista preliminar de video, haga clic en **Join with Video (Unirse con video)**.
- Si está conectado a Wi-Fi o a una buena señal de celular, haga clic en **Call using Internet Audio (Llamar usando audio de Internet)**. De lo contrario, haga clic en **Call My Phone (Llamar a mi teléfono)**.



CÓMO PREPARARSE PARA LA VISITA VIRTUAL – Computadora o navegador Web

Descargue Zoom:

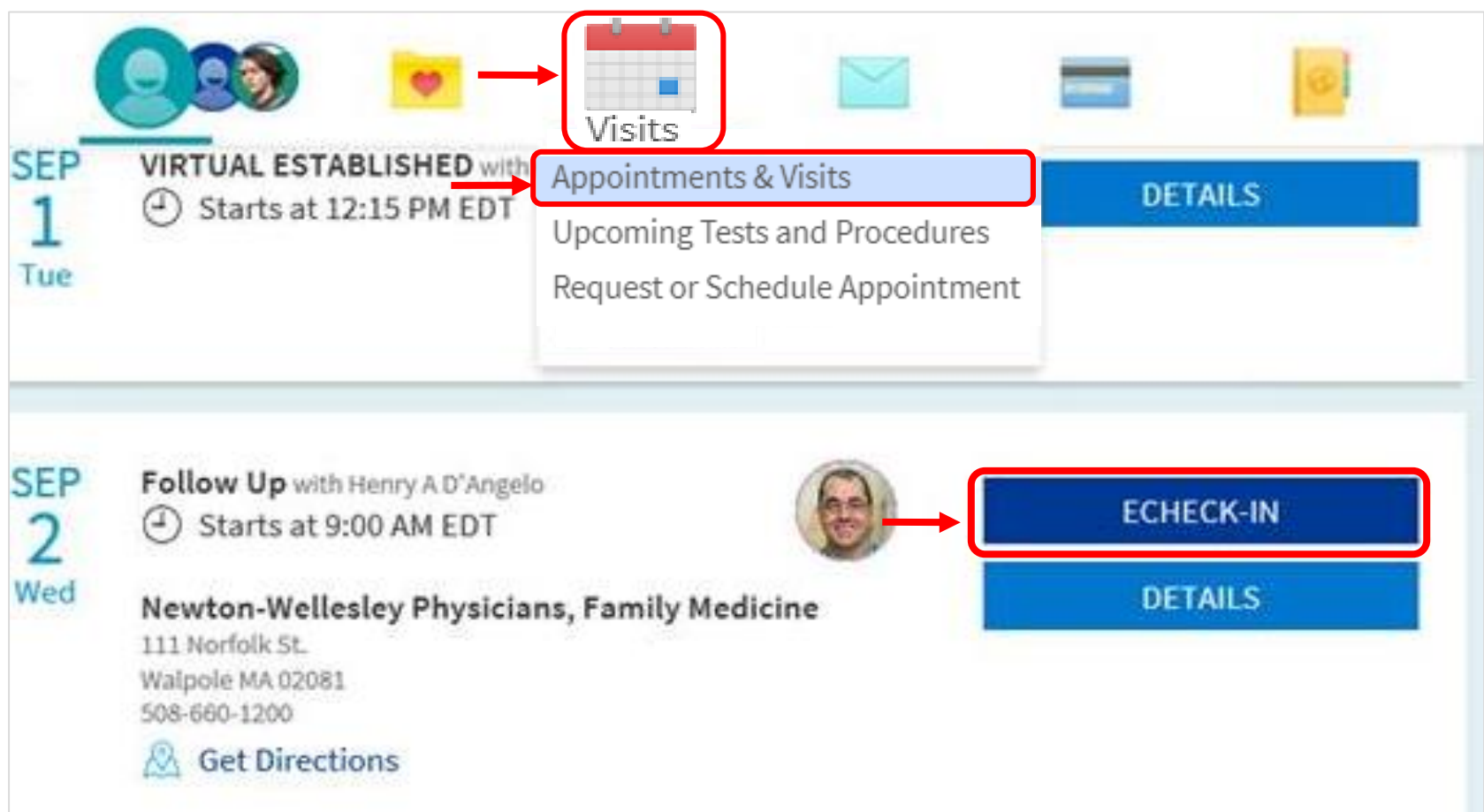
1. Diríjase a [Zoom](https://zoom.us) y haga clic en “Download” (Descargar).
2. Pruebe su conexión a Zoom en: <https://zoom.us/test>
3. Ajuste la configuración de ventanas emergentes. Siga los pasos que figuran en la [guía para deshabilitar los bloqueadores de ventanas emergentes](#).



Complete el eCheck-In:

Actualice su información, complete los cuestionarios relativos a su visita y pague cualquier copago aplicable. El registro electrónico estará disponible 3 días antes de su visita.

- Inicie sesión en [Patient Gateway](#).
- Busque la pestaña Visits (Visitas) y seleccione “Appointments & Visits.” (Citas y visitas).
- Busque su próxima visita.
- Haga clic en eCheck-In.
- Siga los pasos que figuran en la pantalla.



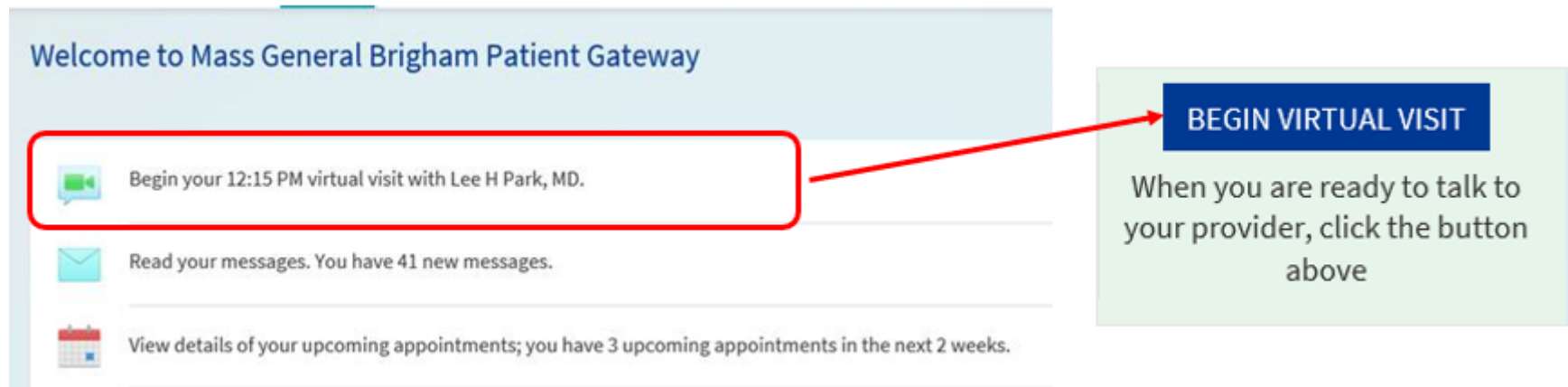
INICIAR SU VISITA VIRTUAL – Computadora o navegador web

Inicie sesión en Patient Gateway:

El enlace “Begin your Visit” (Comenzar la visita) aparece 30 minutos antes del horario programado para la cita.

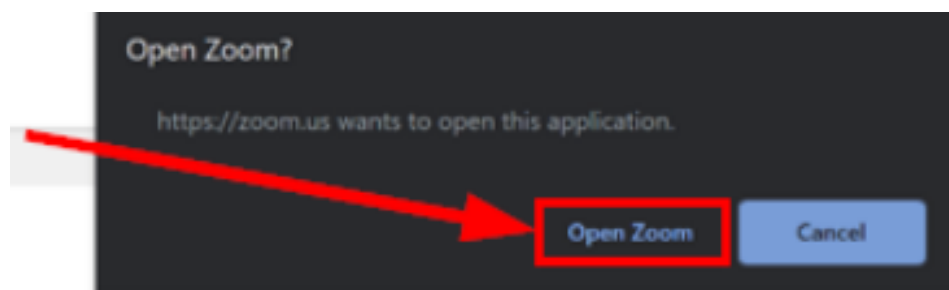
Por favor, inicie sesión al menos 10 minutos antes del horario programado para la cita.

Seleccione su cita y haga clic en “Begin Virtual Visit” (Comenzar visita virtual):



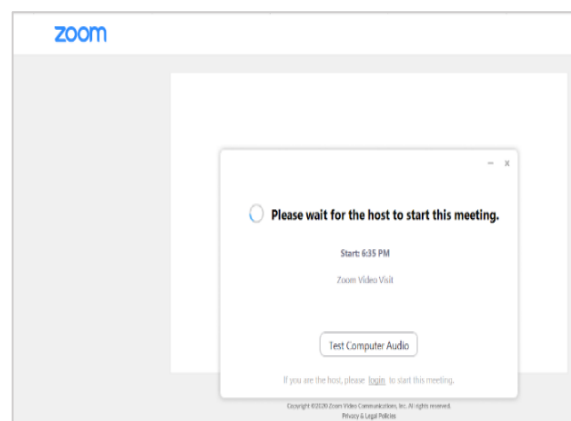
Abra Zoom:

Haga clic en “Open Zoom” (Abrir Zoom) cuando aparezca el enlace.



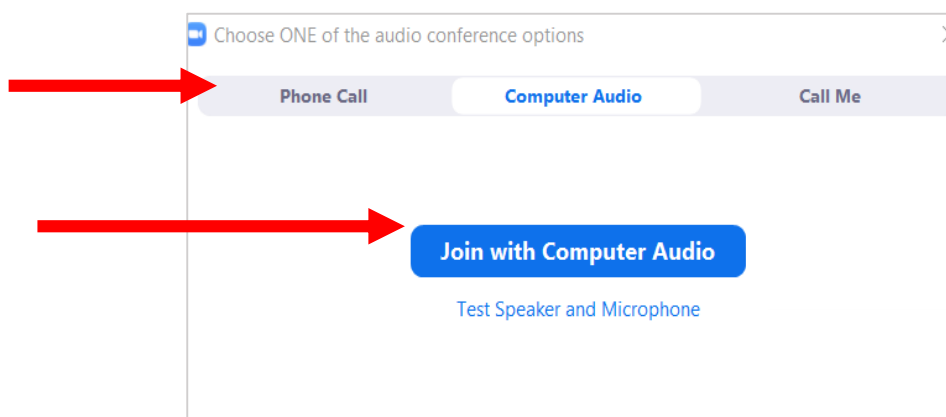
Ingresa a “Waiting Room” (Sala de espera):

- Verá una pantalla de Zoom y luego un mensaje de bienvenida.
- Su equipo de atención se unirá a la sesión a la brevedad.



Únase a su visita:

- Para usar el audio de su teléfono, haga clic en “Phone Call” (Llamada telefónica).
- Para usar su computadora, haga clic en “Join with Computer Audio” (Unirse con audio de la computadora).



RECURSOS PARA LAS VISITAS VIRTUALES Y MEJORES PRÁCTICAS

Recursos en video:

- [Cómo realizar una visita virtual con una computadora](#)
- [Cómo realizar una visita virtual con un dispositivo móvil](#)

Cómo preparar su computadora, teléfono o tableta:

- Deshabilite el bloqueador de ventanas emergentes para Mass General Brigham varios días antes de la visita. Siga los pasos que figuran en la [guía para deshabilitar los bloqueadores de ventanas emergentes](#).
- Actualice su teléfono, tableta o computadora regularmente para que Zoom funcione eficientemente.
- Asegúrese de encontrarse en un lugar con Wi-Fi o una señal buena de teléfono celular.
- Cierre todos los programas y las aplicaciones que no esté utilizando.
- Reinicie su computadora antes de comenzar la visita.

Mejores prácticas para una visita virtual satisfactoria:

- Encuentre un lugar tranquilo y silencioso. Si le resulta posible, cierre las puertas o ventanas cercanas.
- Coloque su teléfono, cámara o cámara web al nivel de los ojos.
- Siéntese aproximadamente a 3 pies de distancia.
- Asegúrese de que no haya una luz brillante o una ventana detrás de usted.
- Durante la visita, mire a la cámara cuando hable, no a la pantalla.

Haga clic [aquí](#) para obtener más información sobre visitas virtuales y requisitos técnicos.

La línea de soporte de Patient Gateway se encuentra disponible llamando al 1-800-745-9683 de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.