

# GUÍA PARA EL PACIENTE

Ahora que su teleconsulta en Hope Virtual está programada, detallamos a continuación algunos pasos que garantizarán que usted tenga una visita sin problemas con su proveedor de atención médica.

Las citas por teleconsulta de Hope Virtual ahora están conectadas a través de MyCityofHope, un portal seguro en línea para pacientes. Si aún no tiene una cuenta en MyCityofHope, deberá registrarse para obtener una en MyCityofHope.org (en su computadora de escritorio o

dispositivo móvil) haciendo clic en el botón "Sign up now" (Registrarse ahora).

Le recomendamos que inicie sesión de 15 a 30 minutos antes para asegurarse de que está configurado.

Nota: El botón "Begin Visit" (Comenzar visita) no se pondrá verde hasta 30 minutos antes de la hora programada para la cita.



### CÓMO CONECTARSE CON SU CITA DE HOPE VIRTUAL MEDIANTE LA APLICACIÓN MYCHART.

Requisitos del navegador para dispositivos móviles:

Android — Chrome

iOS (iPhone, iPad) — Safari

- Descargue la aplicación MyChart/Epic mobile an su dispositivo móvil y busque "City of Hope".
- 2. Recibirá un mensaje de texto recordatorio de la cita dos días y un día antes de su cita programada.
- 3. El día de su cita programada en Hope Virtual, inicie sesión en la aplicación MyChart en su dispositivo móvil y haga clic en "Begin Visit" (Comenzar visita) en la página de inicio.





4. Verifique su conexión de video. Antes de comenzar con su teleconsulta, se le guiará a través de un breve proceso paso a paso para probar la cámara, los altavoces y el micrófono de su dispositivo. Por cualquier problema durante la verificación técnica, comuníquese con el servicio de atención al cliente al 844-777-HOPE.







5. Cuando se le solicite, ingrese el número para devolución de llamada más conveniente. Este debe ser su número de móvil. Una vez que ingrese su número de móvil, ingresará a la sala de espera. Su proveedor de atención se reunirá con usted en breve.



6. Cuando su proveedor de atención esté listo, escuchará un tono de llamada y se le notificará que haga clic en "Accept" (Aceptar) para unirse a la visita. Si usted rechaza la llamada por error o si se desconecta durante su visita, haga clic en el botón verde "Join Call" (Unirse a la llamada).





7. Durante su cita, aparecerán las siguientes herramientas de visita por video para ayudarlo a comunicarse según sea necesario, con su proveedor de atención.



Self View (Vista de uno mismo): Le permite apagar la ventana que muestra su imagen en su pantalla sin apagar su cámara

Message (Mensaje): Le permite escribir un mensaje a su proveedor

Mute (Silenciar): Le permite silenciar o reactivar el sonido

Mute Camera (Silenciar cámara): Le permite detener el video y evitar que el proveedor lo vea

Flip Camera (Girar la cámara): Le permite girar la cámara tanto hacia la parte frontal (uno mismo) como hacia la parte trasera de la cámara

Si tiene algún problema técnico, llame a la línea de soporte técnico de MyChart al **844-777-HOPE**.

Si tiene problemas de conexión o no tiene una cuenta en *My*CityofHope, su proveedor de atención le enviará un enlace directo para unirse a su visita mediante mensaje de texto o correo electrónico. Haga clic en "Join Now (no download)" (Unirse ahora (sin descargar)).





#### CÓMO CONECTARSE CON SU CITA DE HOPE VIRTUAL MEDIANTE MYCITYOFHOPE

Navegadores preferidos para escritorio: Windows — Chrome, Edge Chromium Mac — Chrome, Safari

 Después de iniciar sesión en su cuenta MyCityofHope, haga clic en "Visits" (Visitas) y luego seleccione "Upcoming Visits" (Próximas visitas). Cuando encuentre su cita por teleconsulta, haga clic en "Details" (Detalles) o puede hacer clic directamente en "Begin Visit" (Iniciar visita) desde la página de inicio.

Herry 💽 Virits 🖾 Messages 🚵 Test Results 💰 Medications	Ambrest -	Appointment Details	<del>6</del>
Webcome!   Image: State Section 2014 and Set with Physician Oncodings, MD.   Image: State Section 2014 and Section performances     Image: State Section 2014 and Section performances   Image: State Section 2014 and Section performances   Image: State Section 2014 and	Care Team and Recent Providers	Tele-Video with Dr. Vijay Trisal, MD Monday January 11, 2021 4:15 PM PST Add to calendar	It's time to start your video visit! You've confirmed this appointment! When you are ready to talk to your doctor, click the button. Visit Instructions
Explore More  Finds A Credit in Fitzonice arease and Direct in Fitzonice arease arease and B and Direct in Fitzonice arease arease arease arease		This appointment cannot be canceled online. To cancel, please call 800-934-5555.	Back to Appointments and Visits

2. Verifique su conexión de video. Antes de comenzar con su teleconsulta, se le guiará a través de un breve proceso paso a paso para probar la cámara, los altavoces y el micrófono de su dispositivo. Para cualquier problema durante la verificación técnica, comuníquese con el servicio de atención al cliente al 844-777-HOPE.





3. Cuando se le solicite, ingrese el número para devolución de llamada más conveniente. Este debe ser su número de móvil.

Your Visit		0	Safe, Secure & Encrypted
ls your video connect	ion ready?		
	Summary		
© Carnera	Microphone Speaker	Test Call	) Summary
	$\checkmark$		
	Your device is ready to join the of Your device's camera and microphone are functioning pr ready to join a video call. Please confirm your caliback nu video connection cannot be established • 16/36/25/2993]	c <b>all</b> operly. You are now mber in the event a 1.	
	Continue	ort at any time.	

4. Una vez que se complete la prueba de su dispositivo, ingresará a la sala de espera. Si por alguna razón se desconecta durante su visita, vuelva a ingresar haciendo clic en el botón verde "Begin Video Visit" (Comenzar visita por video) nuevamente. Una vez que ingrese su número de móvil, ingresará a la sala de espera. Su proveedor de atención se reunirá con usted en breve.





5. Cuando su proveedor de atención esté listo, escuchará un tono de llamada y se le notificará que haga clic en "Accept" (Aceptar) para unirse a la visita. Si usted rechaza la llamada por error o si se desconecta durante su visita, haga clic en el botón verde "Join Call" (Unirse a la llamada).

	You have a provider waiting for you on a call Join Call	
HOPE VIRTUAL	Incoming Call	PREVIOUS VISIT
ng Room		Safe, Secur
ay in the waiting roor	Decline Compared the visit – in some instances your provider may be running across form your visit places reactors by clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the clicking on the green "Benin Video Visit" by the places are across the cl	behind, so your
ted. If you are discon	nected from your visit, please re-enter by clicking on the green "Begin Video Visit" button ag	ain.

6. Durante su cita, aparecerán las siguientes herramientas de visita por video para ayudarlo a comunicarse según sea necesario, con su proveedor de atención.



**Self View (Vista de uno mismo):** Le permite apagar la ventana que muestra su imagen en su pantalla sin apagar su cámara

Message (Mensaje): Le permite escribir un mensaje a su proveedor

Mute (Silenciar): Le permite silenciar o reactivar el sonido

Mute Camera (Silenciar cámara): Le permite detener el video y evitar que el proveedor lo vea



## SUGERENCIAS PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE VISITAS POR VIDEO

- Si desea verificar la disponibilidad técnica de su dispositivo móvil o computadora de escritorio antes de su visita, puede hacerlo en hopevirtual.avizia.com/#/techcheck.
- Si tiene problemas de audio, salga de la reunión e intente lo siguiente antes de volver a unirse:
  - 1. Asegúrese de que el volumen esté alto y el audio del teléfono no esté apagado.
  - 2. Apague el audio y vuelva a encenderlo..
    - Si eso no funciona, intente conectar auriculares con cable.
- Si tiene problemas de conexión o no tiene una cuenta en *My*CityofHope, su proveedor de atención le enviará un enlace directo para unirse a su visita mediante un mensaje de texto o un correo electrónico. Haga clic en "Join Now (no download)" (Unirse ahora (sin descargar)).



Si necesita ayuda en cualquier momento, llame a la mesa de ayuda al 844-777-HOPE (4673).

# **REPROGRAMACIÓN DE SU CITA POR TELECONSULTA**

Si no puede unirse a su cita por teleconsulta, llame al 800-826-4673 para reprogramarla.



CityofHope.org/espanol