City of Hope®

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 *My*CityofHope, un portal seguro en línea para pacientes. Si aún no tiene una cuenta en *My*CityofHope, deberá registrarse para obtener una en *My*CityofHope.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.

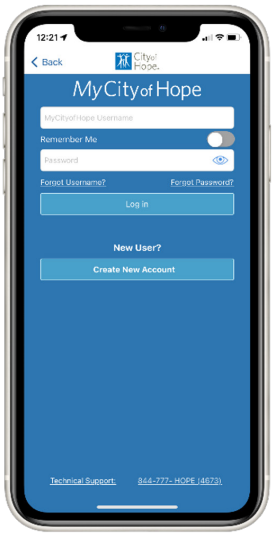
CÓMO CONECTARSE CON SU CITA DE HOPE VIRTUAL MEDIANTE LA APLICACIÓN DE CITY OF HOPE

Requisitos del navegador para dispositivos móviles:
Android — Chrome
iOS (iPhone, iPad) — Safari

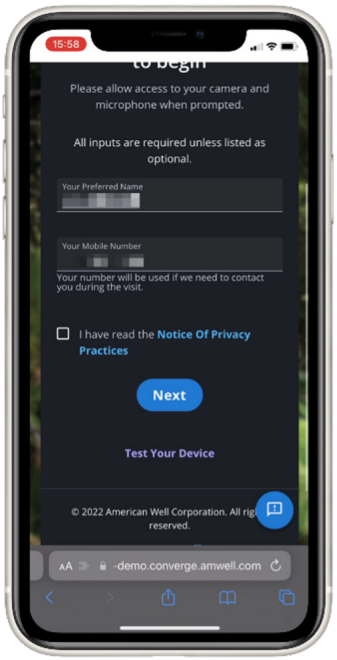
1. Descargue la aplicación de City of Hope en su dispositivo móvil e inicie sesión en *My*CityofHope.

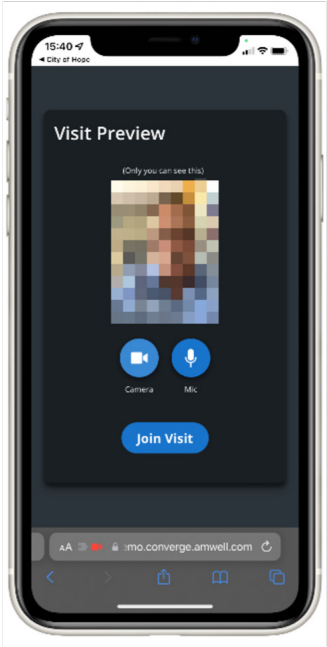
2. Recibirá un mensaje de texto recordatorio de la cita dos días y un día antes de su cita programada.

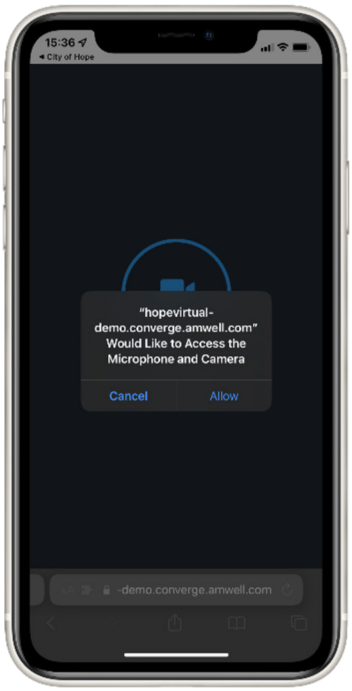
3. El día de su cita programada en Hope Virtual, encienda la aplicación de City of Hope en su dispositivo móvil y haga clic en "Log in" (Iniciar sesión) en la página de inicio para acceder a su cuenta. Haga clic en "Begin visit" (Iniciar visita) de la página de inicio de *My*CityofHope.

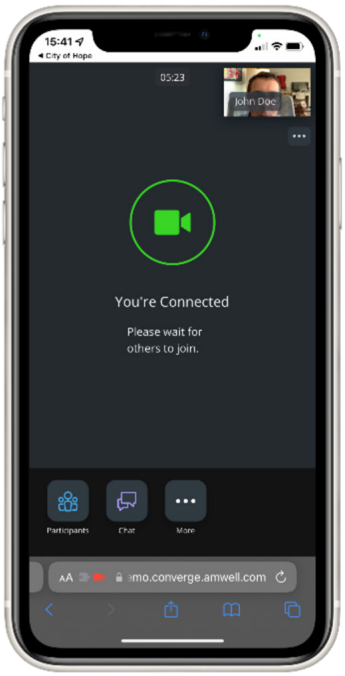


4. Antes de comenzar con su teleconsulta, se le guiará a través de un breve proceso paso a paso para probar ingresar su nombre y número de teléfono, una vista previa de la visita y el acceso a su micrófono y cámara. Para cualquier problema durante la verificación técnica, comuníquese con el servicio de atención al cliente al 844-777-HOPE.

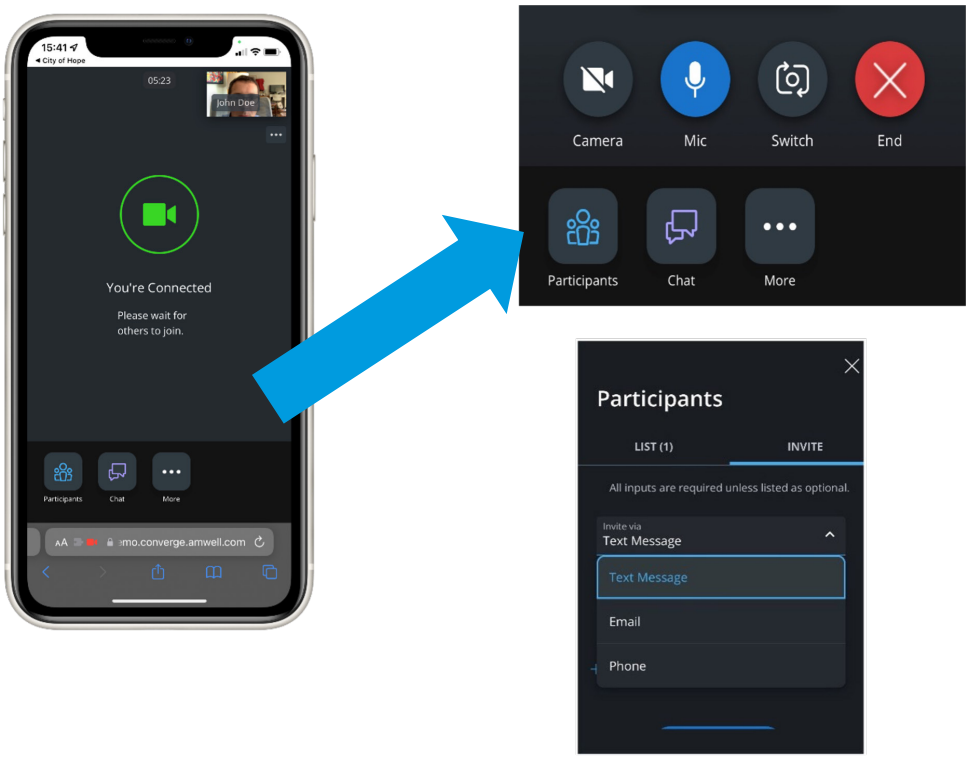








5. Durante su cita, aparecerán las siguientes herramientas de visita por video para ayudarlo a comunicarse según sea necesario, con su proveedor de atención.



Chat: Le permite escribir un mensaje a su proveedor

"Participants" (Participantes) (pestaña "Invite" [Invitar]): Le permite invitar a un miembro de su familia/invitado a través de un mensaje de texto, correo electrónico o teléfono

"More" (Más) (Configuración del dispositivo): Le permite revisar las configuraciones de su cámara, micrófono y altavoz

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

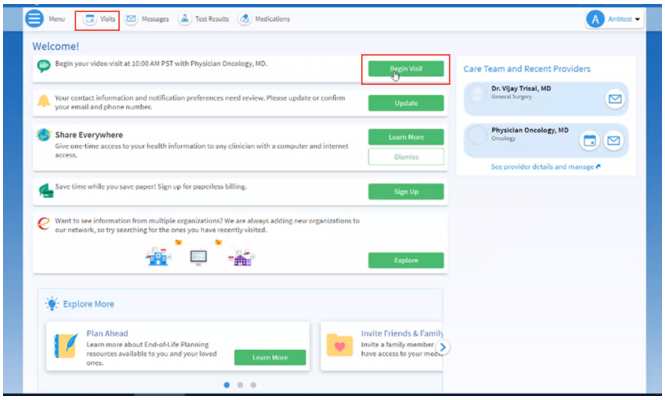
"Mute Camera" (Silenciar cámara): Le permite detener el video y evitar que el proveedor lo vea

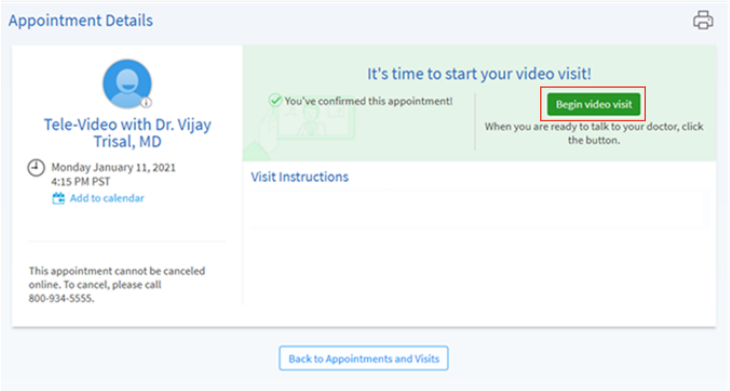
"Switch" (Cambiar): Le permite girar la cámara tanto hacia la parte frontal (uno mismo) como hacia atrás

CÓMO CONECTARSE A SU CITA DE HOPE VIRTUAL MEDIANTE *MY*CITYOFHOPE

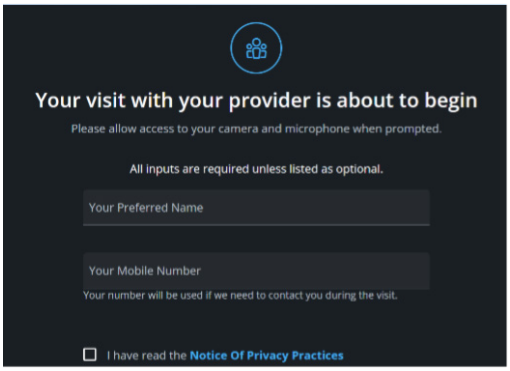
Navegadores preferidos para escritorio:
Windows — Chrome, Edge Chromium
Mac — Chrome, Safari

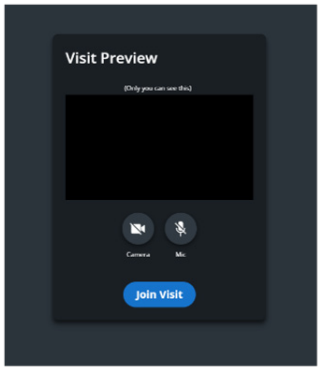
1. Después de iniciar sesión en su cuenta *My*CityofHope, haga clic en "Visits" (Visitas) y luego seleccione "Upcoming Visits" (Próximas visitas). Cuando encuentre su cita por teleconsulta, haga clic en "Details" (Detalles) o puede hacer clic directamente en "Begin video visit" (Iniciar visita con video)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

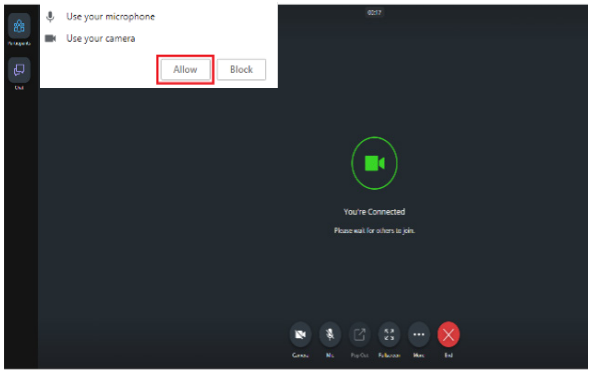




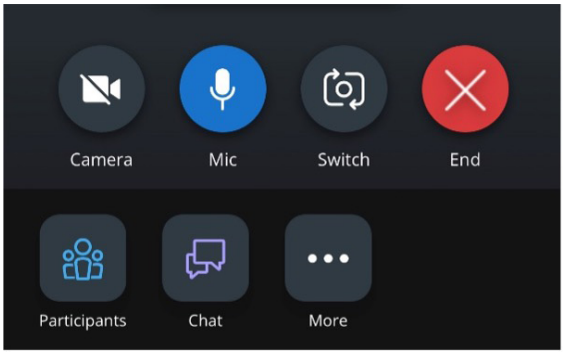
2. Antes de comenzar con su teleconsulta, se le guiará a través de un breve proceso paso a paso para ingresar su nombre y número de móvil, una vista previa de la visita y probar su micrófono y cámara. Para cualquier problema durante la verificación técnica, comuníquese con el servicio de atención al cliente al 844-777-HOPE. Cuando se le solicite, ingrese el número para devolución de llamada más conveniente. Este debe ser su número de móvil.

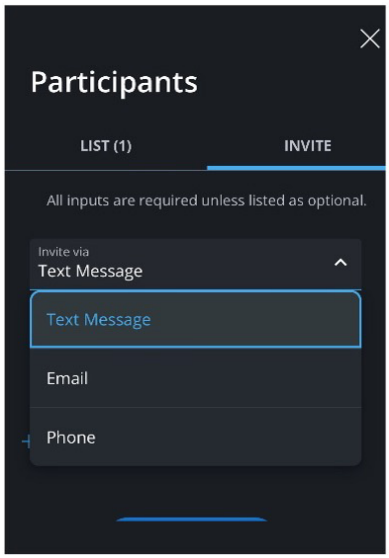






3. Durante su cita, aparecerán las siguientes herramientas de visita por video para ayudarlo a comunicarse según sea necesario, con su proveedor de atención.





Chat: Le permite escribir un mensaje a su proveedor

"Participants" (Participantes) (pestaña "Invite" [Invitar]): Le permite invitar a un miembro de su familia/invitado a través de un mensaje de texto, correo electrónico o teléfono

"More" (Más) (Configuración del dispositivo): Le permite revisar las configuraciones de su cámara, micrófono y altavoz

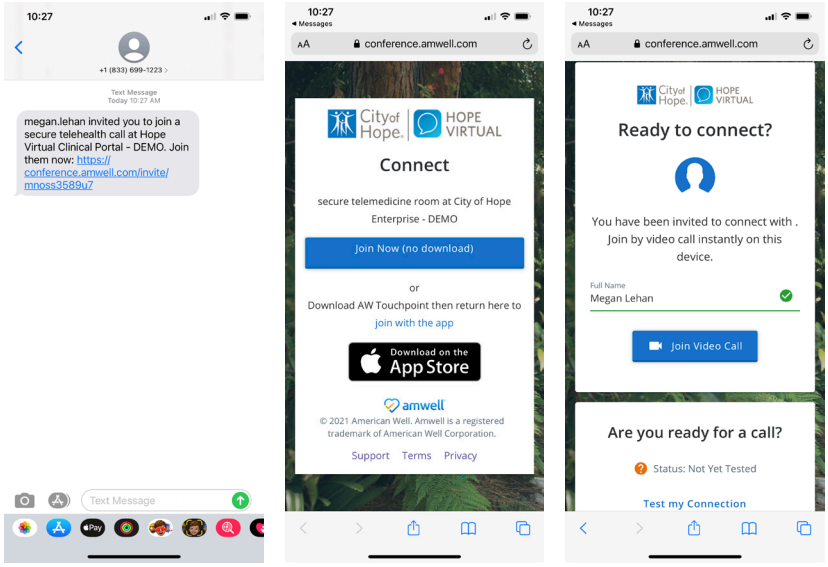
"Mute Mic" (Silenciar micrófono): Le permite silenciar o reactivar el sonido

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

"Switch" (Cambiar): Le permite girar la cámara tanto hacia la parte frontal (uno mismo) como hacia atrás

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.

City of Hope®

CityofHope.org

20000 N 49260