



## Preguntas Frecuentes sobre las Videoconsultas de Pacientes

### ¿Qué ocurre durante una videoconsulta?

Una videoconsulta es similar a una visita en persona con su médico. El médico o la enfermera practicante le hará preguntas, hablará sobre sus síntomas y hará un plan con usted sobre qué hacer a continuación. Podrían sugerirle una visita de seguimiento, ya sea en persona o virtualmente.

### ¿Cuáles son los beneficios de tener una videoconsulta?

Una videoconsulta le permite:

- Recibir atención personalizada de excelencia sin tener que ir a la clínica
- Consultar a un médico o profesional clínico desde la seguridad de su propio hogar
- Ahorrar tiempo y evitar complicaciones del transporte

### ¿Cómo hago una videoconsulta y que necesito?

Algún integrante del personal del consultorio de su médico podría comunicarse con usted para programar una videoconsulta. Usted también puede llamar a nuestro Centro de Apoyo al Paciente al número gratuito **1-800-403-4160 TTY 711**, las 24 horas del día, los 7 días de la semana para solicitar una videoconsulta. Le darán la fecha y la hora de la cita, como si fuera una visita al consultorio habitual. Una vez que haya programado su cita, recibirá un mensaje de confirmación en el sistema de la plataforma de telemedicina de FollowMyHealth® (FMH). También recibirá un mensaje de recordatorio en FMH dos días antes de la videoconsulta y un correo electrónico 15 minutos antes del inicio de la videoconsulta para invitarlo a comenzar el proceso de registro.

A la hora de la cita, en lugar de conducir hasta un consultorio, usted iniciará sesión en el sistema de FMH y realizará la videoconsulta desde su hogar.

Para realizar la videoconsulta o visita de telemedicina, necesitará lo siguiente:

1. Acceso a Internet de alta velocidad
2. Una computadora, un teléfono inteligente o una tableta con cámara o cámara web, y altavoces

### ¿En qué horario puedo programar una videoconsulta?

### ¿Puedo conseguir una cita para el mismo día o para el día siguiente?

Las citas están disponibles de acuerdo con el horario de su proveedor y tendrán lugar durante el horario de atención de la clínica. Comuníquese con el consultorio de su médico para consultar la disponibilidad y programar una cita.

### ¿Cómo debería prepararme para mi videoconsulta?

Asegúrese de conectarse a la videoconsulta 15 minutos antes de su cita. Haremos todo lo posible por iniciar su cita a horario; sin embargo, tenga paciencia si el médico se atrasa unos minutos. Si el médico tiene una demora de más de 10 minutos, un integrante de nuestro equipo lo llamará para informarle el retraso.

Es una buena idea participar en una videoconsulta desde su hogar. Esto se debe a que las áreas fuera del hogar pueden causar problemas de acceso a Internet y pueden hacer que sea difícil mantener y proteger la privacidad de su información personal. Tenga en cuenta:

- Elija una habitación tranquila que tenga una puerta que se pueda cerrar.
- Asegúrese de que su entorno no contenga ningún material delicado que usted no desea que otros vean.
- No recomendamos que participe en una videoconsulta desde su trabajo, una cafetería, su vehículo, etc.

### ¿Qué información me pedirán?

Asegúrese de tener una lista actualizada de sus medicamentos y, si se controla periódicamente la presión arterial o el azúcar en la sangre, u otros signos vitales, tenga esta información preparada para compartirla si el médico se la pide. Si tiene algún síntoma, prepárese para explicarlos bien. Si cuenta con un termómetro, téngalo disponible para tomarse la temperatura.

### ¿Cómo me conecto a mi videoconsulta?

Usted puede conectarse a su videoconsulta de dos maneras:

1. En su teléfono inteligente o iPad, a través del uso de la aplicación FMH. La aplicación FMH se puede descargar desde la App Store (para iPhone/iPad) o Google Play (Android). O
2. Con su computadora (si tiene cámara). Simplemente escriba la dirección de Internet (URL) en su explorador de Internet: [healthcarepartners.followmyhealth.com](http://healthcarepartners.followmyhealth.com), o use el enlace personalizado que le enviamos. Tenga en cuenta que su computadora debe tener una cámara y un micrófono.

FMH funciona mejor con los siguientes exploradores de Internet:

- Google Chrome (la última versión): opción preferida
- Internet Browser: el explorador predeterminado de algunos dispositivos Android

Para obtener instrucciones más detalladas sobre cómo conectarse a una videoconsulta, lea nuestra Guía de Telesalud: Cómo Conectarse a una Videoconsulta.

### ¿Puedo usar mi teléfono para la videoconsulta?

Para la videoconsulta, el dispositivo recomendado que puede usar es un teléfono inteligente, como un dispositivo iPhone o Android, o una tableta. También se puede usar una computadora portátil o de escritorio que tenga una cámara web.

### ¿Qué puedo hacer si no tengo un teléfono o una computadora, o si no sé usar bien mi teléfono?

Si no puede usar su propio teléfono o computadora para la videoconsulta, considere pedirle a un miembro de su familia o a su cuidador que le preste un dispositivo y le ayude a usarlo.

### ¿Tengo que pagar un copago por una videoconsulta?

Para obtener más información sobre los copagos, llame al Centro de Apoyo al Paciente al **1-800-403-4160 TTY 711** o comuníquese directamente con su compañía de seguros.

### ¿Cómo sé si una videoconsulta es una opción para mí o si necesito ir personalmente a la clínica?

Para determinar si una videoconsulta es una opción para usted, comuníquese con el consultorio de su proveedor. Las videoconsultas no son apropiadas para los síntomas graves o potencialmente mortales. Si necesita atención de emergencia, llame al 9-1-1 o vaya a la sala de emergencias más cercana. A fin de ser elegible para una videoconsulta, necesitará una cuenta de FollowMyHealth para acceder a nuestro portal de paciente, y también necesitará acceso a un dispositivo móvil o computadora con cámara e Internet de alta velocidad.

### Durante la videoconsulta, ¿puede mi proveedor hablar también sobre un problema que tiene mi pareja?

Nuestras pautas para las videoconsultas son las mismas que las pautas para la atención en la clínica, donde atendemos a un paciente a la vez. Esto asegura que usted reciba la atención de excelencia que conoce y espera. Con gusto programaremos una futura cita para su pareja.

### ¿Qué ocurre si me desconecto de mi proveedor durante mi videoconsulta?

En caso de que se desconecte a mitad de la cita, debe esperar que su proveedor lo llame (a su número de teléfono preferido) para brindarle más información.

### ¿Con quién puedo comunicarme si tengo dificultades técnicas con FollowMyHealth®?

Si tiene problemas técnicos, comuníquese con la Línea Directa de Soporte Técnico al **1-877-290-2133 TTY 711**.

### ¿Qué ocurre si no puedo hacer mi videoconsulta porque tengo problemas de audio o video?

Asegúrese de iniciar sesión 15 minutos antes de su videoconsulta para asegurarse de tener suficiente tiempo para la configuración técnica. Si no puede resolver los problemas técnicos (después de comunicarse con la Línea Directa de Soporte Técnico al **1-877-290-2133 TTY 711**, comuníquese con el consultorio de su proveedor para que puedan programar una cita telefónica o una cita en persona.

### ¿Cómo cancelo una cita de videoconsulta?

Comuníquese con el consultorio de su médico durante el horario de atención normal para cancelar su cita.

### ¿Qué sucede si me demoro para mi cita?

Si tiene una demora de más de 10 minutos, su proveedor podría pedirle reprogramar la cita.

### ¿Y si mi proveedor está atrasado?

Haremos todo lo posible por realizar la videoconsulta a la hora programada. Sin embargo, nuestros proveedores podrían tener algunos minutos de demora. En ese caso, nuestro personal lo mantendrá al tanto de cualquier novedad o su proveedor intentará enviarle un mensaje de chat a través de FMH para avisarle que tiene unos minutos de demora.

### ¿Podrá mi cuidador o un miembro de mi familia conectarse conmigo durante mi videoconsulta?

Si usted desea que un cuidador o un miembro de su familia se conecte a su videoconsulta, puede darle su consentimiento verbal durante la videoconsulta para que se conecte. Este consentimiento es por única vez, al igual que si fuera una cita en persona, y tendrá que hacerlo cada vez que tenga una videoconsulta. Si desea que alguien sea su "Representante Personal" para todas las videoconsultas, tendrá que hacer una autorización por escrito.

### ¿Mi proveedor podrá recetarme algún medicamento o referirme a un especialista si fuera necesario después de una videoconsulta?

Los profesionales clínicos pueden recetar medicamentos no controlados en las videoconsultas. En contadas circunstancias excepcionales, por ejemplo, durante la COVID-19, es posible que los proveedores puedan recetar sustancias controladas durante las videoconsultas. Los proveedores podrán hacer referencias a especialistas tal como lo harían durante una visita en persona.

La compañía no discrimina por motivos de raza, color, origen nacional, sexo, edad o discapacidad en programas y actividades de salud. Ofrecemos servicios gratuitos para ayudarle a que se comunique con nosotros. Por ejemplo, cartas en otros idiomas o en letra grande. O bien, usted puede pedir un intérprete. Para pedir ayuda, llame al 1-800-403-4160 TTY 711. ATENCIÓN: Si habla español (Spanish), hay servicios de asistencia de idiomas, sin cargo, a su disposición. Llame al 1-800-403-4160 TTY 711. 請注意：如果您說中文 (Chinese)，我們免費為您提供語言協助服務。請致電：1-800-403-4160 TTY 711。

Optum es una marca registrada de Optum, Inc.  
© 2020 Optum, Inc. Todos los derechos reservados. M2511561 06/20

