

## Instrucciones para la **visita por video** vía My UNC Chart

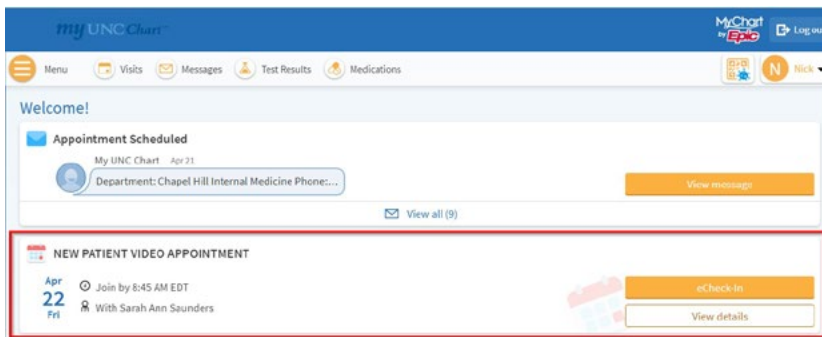
*Instructions for a Scheduled **Video Visit** via My UNC Chart*

(Estas instrucciones están disponibles después de iniciar sesión en My UNC Chart.)

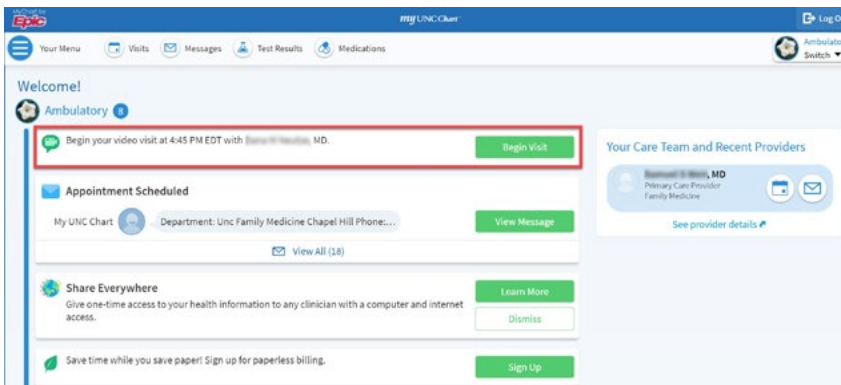
\*La guía de resolución de problemas se encuentra al final de este documento.

1

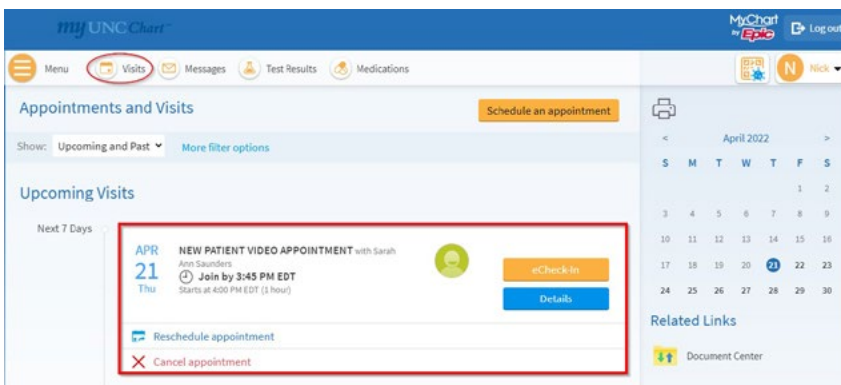
Después de iniciar sesión en My UNC Chart, deberá ver la cita para su visita por video en la página **Welcome** (Bienvenida) con las palabras **RETURN PATIENT VIDEO APPOINTMENT** (Cita de seguimiento por video) o **NEW PATIENT VIDEO APPOINTMENT** (Consulta inicial por video). Haga clic en el botón **eCheck-In** (Registro electrónico) a la derecha de esta sección.



a. Si ya completó el proceso de **eCheck-In**, haga clic en el botón **Begin Visit** (Comenzar visita) y proceda al paso 5 de estas instrucciones.

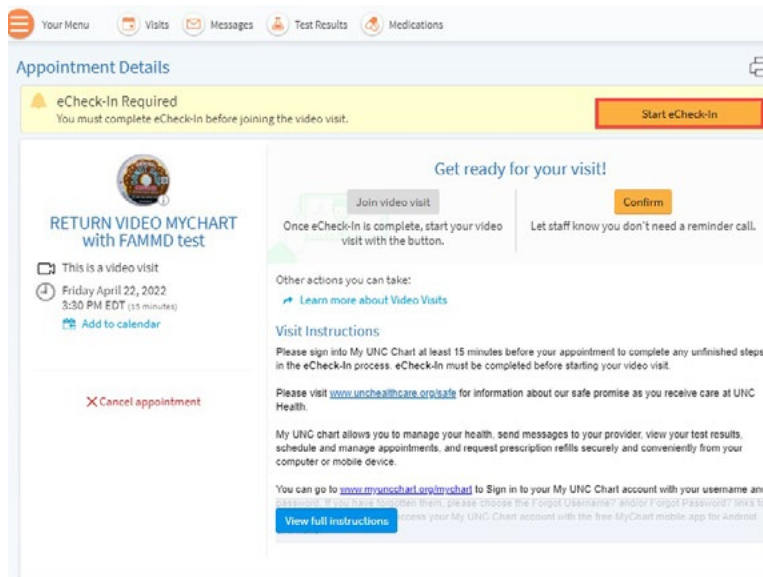


b. Si no encuentra la visita en la página **Welcome**, navegue al icono **Visits** (Visitas) donde encontrará su visita por video.



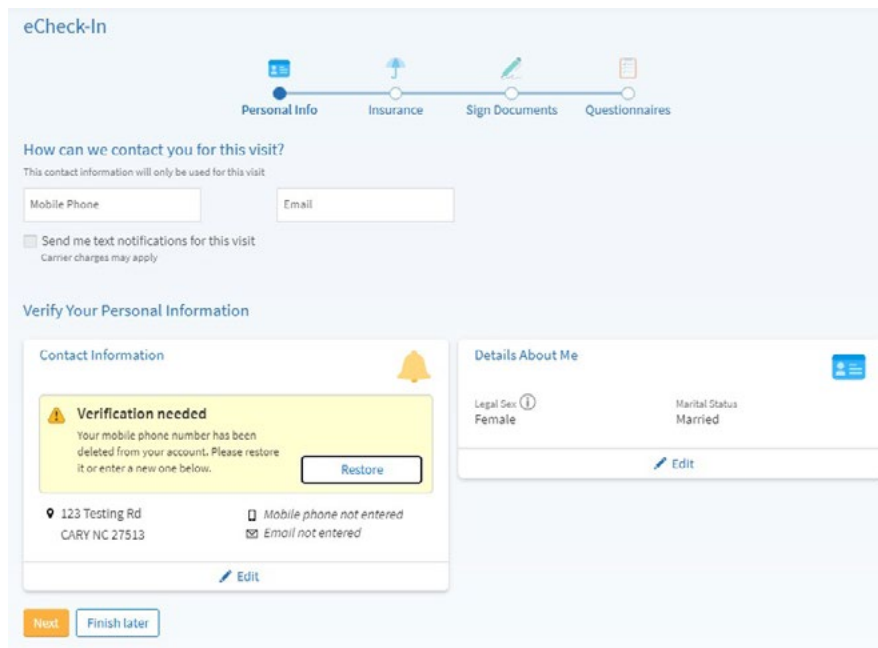
2

Después de que navegue hacia la visita por video, si no lo ha hecho, complete el proceso de **eCheck-In** haciendo [clik en el botón Start eCheck-In](#) (Comenzar registro electrónico).



3

Dentro de **eCheck-In** verificará sus datos personales y la información del seguro médico, hará pagos, firmará el formulario de Consentimiento general de tratamiento, 'General Consent for Treatment' (si es necesario) y completará el **Video Visit Questionnaire** (Cuestionario de visita por video) como se demuestra más adelante.



En el cuestionario que se demuestra a continuación, completará lo siguiente:

- a. Verificar el estado en donde se encuentra actualmente.  
**'What state are you currently located in?'**
- b. Verificar el navegador de Internet que está usando actualmente para My UNC Chart.  
**'What Internet Browser are you currently using for MyChart?'**
- c. Repasar las pautas para las visitas virtuales.

### Cómo subir y enviar fotos para la visita por video:

Si su proveedor le pide que suba y envíe fotos para preparar su visita por video, [haga clic aquí](#) para consultar instrucciones sobre cómo hacerlo por computadora o teléfono inteligente.

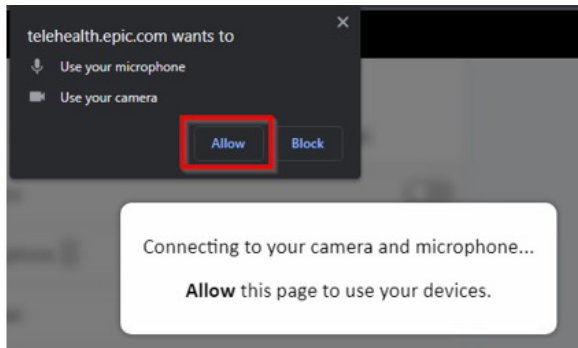
4

Después de completar el **eCheck-In**, haga clic en el botón naranja grande que dice **Join video visit** (Unirse a la visita por video) y que aparecerá en la parte superior de la pantalla.

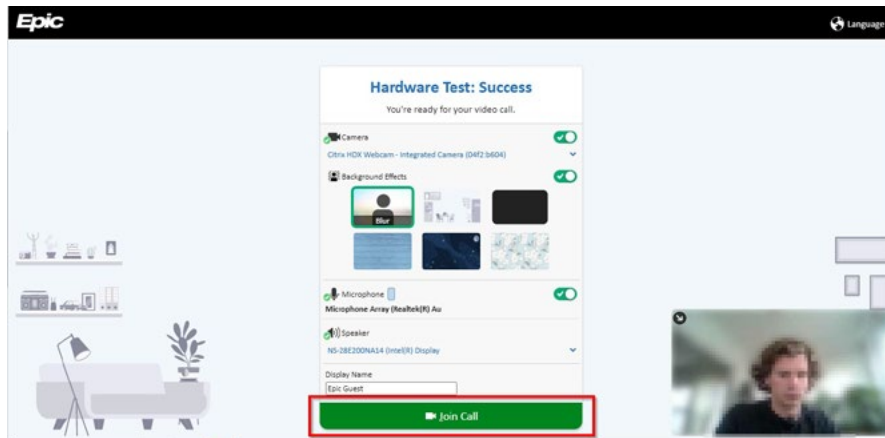
5

Después de hacer clic en **Join video visit**, se le solicitará comprobar su cámara, micrófono y conexión. Haga clic en **Continue** (Continuar).

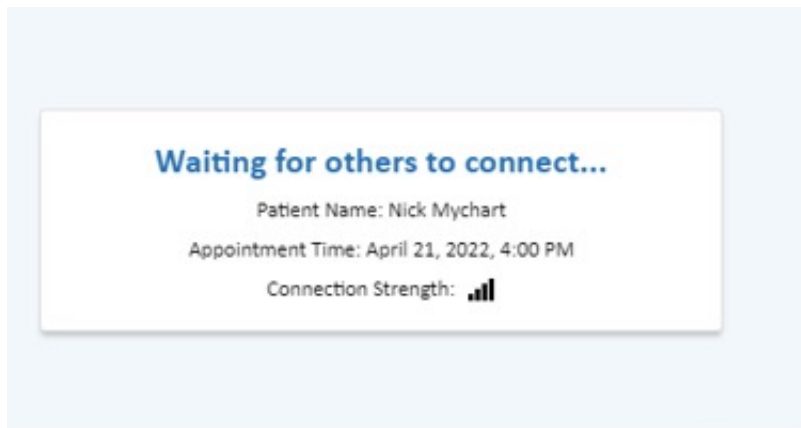
Haga clic en **Allow** (Permitir) para usar su micrófono y cámara.



Haga clic en **Join Call** (Unirse a la llamada).



Espere a que su proveedor se una a la visita por video.



© 2020 Epic Systems Corporation. Used with permission.

Esta información se proporciona para ayudarle a acceder a una herramienta que actualmente solo se ofrece en inglés. Si le pide a un amigo o familiar que le ayude a acceder o navegar My UNC Chart, puede que esté facilitando acceso a su información médica privada. Si usted prefiere que le ayude un empleado de UNC Health, por favor, dígaselo a un miembro del personal durante su visita.

Si tiene preguntas, llame a UNC Health Outpatient Access Center al (888) 996-2767.

# Resolución de problemas de la visita por video

Troubleshooting Your Video Visit

El botón **Join video visit** (Unirse a la visita por video) no está anaranjado. Aparece en color gris.

- Asegúrese que haya completado el **eCheck-In** (Registro electrónico).
- Confirme que la cita está programada dentro de un plazo de 2 horas.
- Intente cerrar la sesión de My UNC Chart e iniciar una nueva sesión de My UNC Chart.

## Deshabilitar los bloqueadores de ventanas emergentes en Chrome

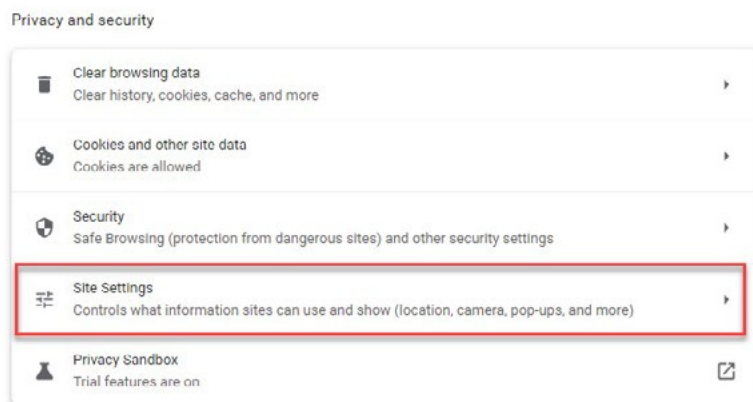
Hice clic en el botón **Join video visit** y no pasó nada.

1

Haga clic en el icono del menú de Chrome  en la esquina superior derecha del navegador y haga clic en **Settings** (Configuración).

2

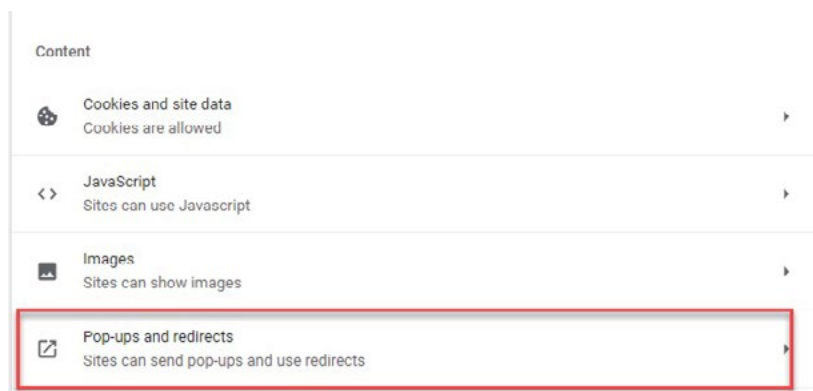
Desplácese hacia abajo a la sección de **Privacy and security** (Privacidad y seguridad) y haga clic en **Site Settings** (Configuración del sitio).



- Averigüe si un bloqueador de ventanas emergentes está activado para el sitio web.

3

Desplácese hacia abajo a la sección de **Content** (Contenido) y haga clic en **Pop-ups and redirects** (Ventanas emergentes y redireccionamientos).



4

Si el interruptor al lado de la palabra **Blocked** (Bloqueado) está encendido, haga clic en el interruptor al lado de la palabra **Blocked** para cambiarlo a **Allowed** (Permitido).

Blocked (recommended)



Allowed



## Deshabilitar los bloqueadores de ventanas emergentes en Safari

### Safari en una computadora portátil o personal

- En la parte superior del navegador, puede que vea un anuncio donde le piden que permita las ventanas emergentes.
- Haga clic en **Yes** (Sí) o **Allow** (Permitir) para designar a My UNC Chart como un sitio web de confianza.

También debe deshabilitar los bloqueadores de ventanas emergentes. Siga los pasos a continuación para deshabilitarlos.

1

En el menú de Safari, seleccione **Preferences** (Preferencias).

2

Haga clic en **Websites** (Sitios web) en la parte superior de la pantalla.

3

Seleccione **Pop-up Windows** (Ventanas emergentes).

4

Para deshabilitar el bloqueador de ventanas emergentes, seleccione **Allow** (Permitir) al lado de **When visiting other websites** (Al visitar otros sitios web).

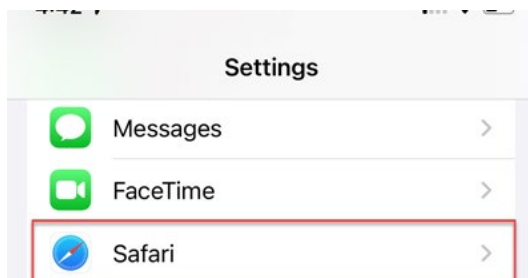
### Safari en un teléfono celular

1

En la pantalla principal, seleccione **Settings** (Configuración).

2

Elija **Safari**.



3

Deslice el interruptor al lado de **Block Pop-Ups** (Bloquear ventanas) para que el interruptor se mueva a la izquierda (se pone gris) para permitir ventanas emergentes.



## Permitir acceso a la cámara y al micrófono

**Inicié la sesión y estoy en la visita por video, pero no puedo oír ni ver a mi proveedor.**

- Si no puede ver ni oír a su proveedor, o si su cámara o micrófono no están funcionando, revise si le permitió al navegador tener acceso a la cámara y al micrófono.

## Acceso a la cámara y al micrófono en Chrome

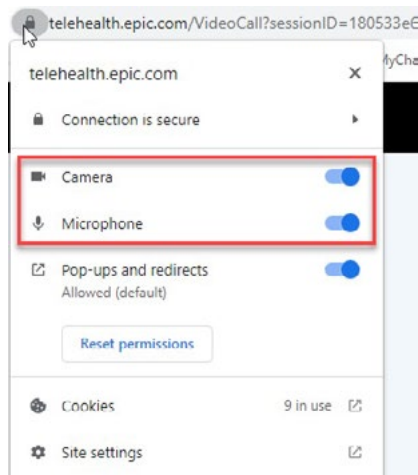
**Chrome u otro navegador en una computadora con Windows**

1

Haga clic en el icono de candado al lado del URL en la barra de direcciones.

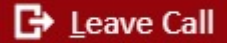
2

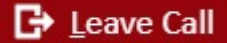

Asegúrese que la cámara y el micrófono estén activados.



3

Actualice la página web con el icono en la barra de direcciones.

A red button with a white telephone handset icon and the text "Leave Call".

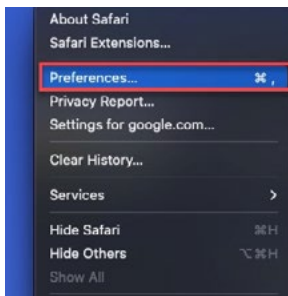
- Si no encuentra cómo actualizar la página web, haga clic en el botón  y elija **Leave Call** (Salir de la llamada) para salir de la visita. Luego haga clic en el botón  (Unirse a la visita por video) en MyChart para reiniciar la visita por video.

## Acceso a la cámara y al micrófono en Safari

### Navegador Safari en una computadora Apple

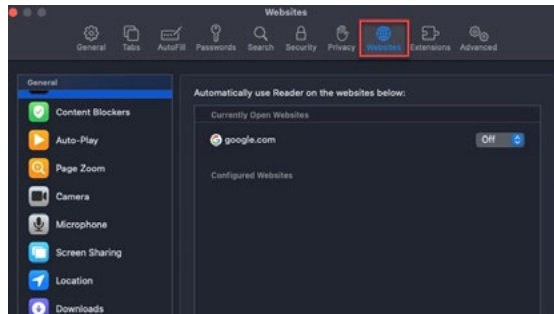
1

En el menú de Safari, haga clic en **Preferences** (Preferencias).



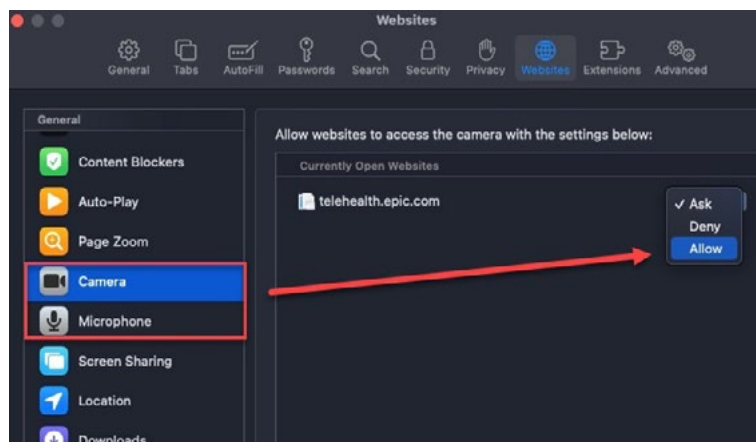
2

Haga clic en la pestaña **Websites** (Sitios web).



3

En la pestaña **Websites** (Sitios web), en la sección **General**, busque las pestañas de **Camera** (Cámara) y **Microphone** (Micrófono). En cada pestaña, haga clic en la línea que dice telehealth.epic.com, y seleccione **Allow** (Permitir) en el menú desplegable.



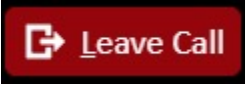



4

Cierre la ventana de **Preferences** (Preferencias).

5



Actualice la página web con el icono en la barra de direcciones.

- Si no encuentra cómo actualizar la página web, haga clic en el botón  **Leave Call** (Salir de la llamada) para salir de la visita. Luego haga clic en el botón  **Join video visit** (Unirse a la visita por video) en MyChart para reiniciar la visita por video.

## Su proveedor no le puede oír

1

Si ha seguido los pasos antes mencionados y su proveedor no le puede oír, es posible que su micrófono esté en modo silencioso. Mire el icono del micrófono:

Rojo significa que esté en modo silencioso . Blanco significa que está activado .

2

Haga clic en el icono para silenciar o activar el micrófono.

## Su proveedor no lo puede ver

1

Si ha seguido los pasos antes mencionados y su proveedor no lo puede ver, es posible que su cámara esté apagada. Mire el icono de la cámara:

Rojo significa apagada . Blanco significa prendida .

## El audio y el video están lentos o entrecortados

1

Si está usando una conexión de Internet inalámbrica (wifi), acérquese más al *router*.

2

Cierre todas las otras pestañas o ventanas del navegador que estén abiertas y cierre cualquier aplicación que no necesite.