

Preguntas frecuentes sobre las visitas por video

¿Cómo funciona una visita por video?

Las visitas por video permiten que su profesional de la salud lo vea, lo escuche y hable con usted como lo haría durante una visita en persona. Quince minutos antes de la hora de su cita verá un botón que dice Begin Visit (Comenzar visita) o Launch Video (Iniciar video) en My Health Online de Sutter Health. Simplemente presione o haga clic en el botón para unirse a la visita por video. Una vez que el profesional de la salud se haya unido, su visita comenzará.

Si necesita cancelar su cita, inicie sesión en My Health Online de Sutter Health antes de la hora marcada, abra los detalles de la cita y haga clic en el botón Cancel (Cancelar).

¿Qué equipo necesito?

Para tener una mejor experiencia, utilice la aplicación My Health Online de Sutter Health para teléfonos móviles (Apple o Android). Desde su teléfono inteligente o tableta, descargue la última versión de My Health Online de Sutter Health (versión 9.2.4 o posterior para iOS y Android) desde su tienda de aplicaciones.

Si se conecta desde su computadora con una cámara web, inicie sesión en su cuenta de MHO y haga clic en "Appointments and Visits" (Citas y visitas). Haga clic en "Test Hardware" (Probar hardware). Se le pedirá que descargue el plug-in Vidyoweb. Una vez que haya descargado el plug-in, haga doble clic en el archivo en su computadora para instalarlo. La instalación llevará aproximadamente 5 minutos. Una vez finalizada la instalación, cierre la sesión de MHO y cierre todos los navegadores y pestañas. Vuelva a iniciar sesión en MHO y estará listo para comenzar su visita. El cuadro de descarga no le aparecerá si ya hubiera descargado el plug-in en su computadora en otra oportunidad. Asegúrese de iniciar sesión desde su navegador Chrome o Internet Explorer. Las visitas por video no son compatibles con Safari o Firefox.

- Chromebooks
- Amazon Fire Tablet
- Kindle
- iPhone anterior al 8

¿Cómo comienzo mi visita por video?

Una vez que haya descargado la aplicación My Health Online de Sutter Health, inicie sesión y haga clic en Appointments (Citas) y luego seleccione su visita por video de la lista de Upcoming Appointments (Próximas citas). Por último, haga clic en el botón Test Hardware (Probar hardware) para asegurarse de que todo esté correctamente configurado.

Preguntas frecuentes sobre las visitas por video

¿Qué hago si tengo problemas técnicos durante mi visita por video?

Si tiene problemas para conectarse a una visita por video, asegúrese de que ha descargado la última versión de la aplicación My Health Online de Sutter Health (versión 9.2.4 o posterior), reinicie su dispositivo e inténtelo de nuevo. Si el problema no se resuelve, comuníquese con el equipo de apoyo de My Health Online. Si tiene problemas técnicos durante su visita por video, su equipo de atención lo llamará para continuar la visita por teléfono.

Maneras de comunicarse con nosotros: <https://mho.sutterhealth.org/myhealthonline/contact-us.html>

¿Cuáles son las mejores prácticas para tener una visita por video?

- Asegúrese de probar su sistema mediante la función de prueba integrada en My Health Online de Sutter Health antes de la visita.
- Inicie sesión 15 minutos antes de la hora marcada para la visita por video.
- Ingrese a la visita por video desde un lugar tranquilo y privado, donde pueda hacer preguntas sobre su salud con comodidad.
- Asegúrese de que la habitación esté bien iluminada para que el proveedor pueda verlo.
- Informe a las personas a su alrededor que necesita privacidad para evitar las interrupciones.
- Si está utilizando una tableta, tenga su teléfono cerca por si necesitamos comunicarnos con usted.

Acceda a más consejos en nuestra Guía para usuarios que ingresan por primera vez.

¿Quién es elegible para las visitas por video?

Las visitas por video con su proveedor están disponibles para pacientes de 3 meses o más. Las visitas por video con un proveedor de atención sin cita previa (Walk-In Care) están disponibles para todos los miembros de My Health Online de Sutter Health de 18 meses o más que vivan en California.

Preguntas frecuentes sobre las visitas por video

¿Hay algún tema que esté excluido de lo que puedo abordar en una visita por video con mi proveedor?

Sí. Algunos problemas para la salud requieren una visita en persona con su proveedor. Algunos ejemplos son:

- Visita para el chequeo de bienestar anual de Medicare
- Cualquier visita para un bebé menor de 3 meses
- Objetos extraños en cualquier parte del cuerpo
- Lesión en la cabeza o contusión
- Accidente automovilístico
- Paciente nuevo
- Examen físico (p. ej. examen de aptitud física para un deporte o empleo nuevo)
- Procedimientos
- Retiro de suturas
- Vacunas
- Chequeo pediátrico de rutina

¿Qué síntomas y enfermedades se pueden tratar en una visita por video con un proveedor de atención sin cita previa (Walk-In Care) de Sutter?

Por favor revise la siguiente lista de problemas de salud menores y no urgentes que puede abordar con un proveedor de atención sin cita previa de Sutter?

- Acné
- Alergias
- Estreñimiento
- Tos o resfriado
- Diarrea
- Fiebre
- Gripe
- Picaduras de insectos
- Náuseas
- Conjuntivitis u orzuelo
- Sarpullidos
- Problemas respiratorios
- Sinusitis
- Dolor de garganta

Por favor tenga en cuenta que esta no es una lista completa, y que su enfermedad podría no ser adecuada para este tipo de servicio. Si necesita un examen en persona, diríjase a la clínica de atención sin cita previa (Walk-In Care) o a la clínica de urgencia más cercana.

Las visitas por video no están pensadas para utilizarse en caso de emergencia. Si tiene síntomas como parálisis, entumecimiento o mareo repentino, dificultad para hablar o pérdida del conocimiento, dolor en el pecho, falta de aire, sudoración, dolor abdominal fuerte, convulsiones o cualquier otro que requiera atención de urgencia, llame al 911 o diríjase a la sala de emergencias del hospital más cercano

Preguntas frecuentes sobre las visitas por video

¿Puede mi hijo adolescente coordinar una visita por video?

Los adolescentes que tengan una cuenta de My Health Online de Sutter Health podrán coordinar una visita por video con un proveedor de atención sin cita previa de Sutter o con su equipo de atención.

¿Puedo coordinar una visita por video para mi hijo adolescente?

Actualmente, los representantes autorizados de los adolescentes no pueden coordinar visitas por video en nombre del adolescente.

Los representantes autorizados de niños de 12 años o menos sí pueden coordinar visitas por video en el día para el niño.

¿Qué sucede si tengo requerimientos especiales o necesito ayuda con el idioma?

Si necesita ayuda para coordinar una cita con su médico de atención primaria o especialista, llame a su equipo de atención médica y ellos lo harán por usted.

Si necesita ayuda para coordinar una cita con un proveedor de atención sin cita previa (Walk-In Care) de Sutter, llame al (800) 972-5547 y coordinaremos la cita de acuerdo a sus necesidades.

¿Qué sucede si no puedo iniciar sesión en My Health Online de Sutter Health?

El equipo de asistencia de My Health Online de Sutter Health puede ayudarlo. Si necesita apoyo técnico, comuníquese con nosotros.

Maneras de comunicarse con nosotros: <https://mho.sutterhealth.org/myhealthonline/contact-us.html>