

## Guía de Visitas Virtuales Individuales



### Centro de Asistencia Técnica

Para todas las solicitudes y asuntos técnicos:

- Correo electrónico: [TAC@TeladocHealth.com](mailto:TAC@TeladocHealth.com)
- Teléfono: 877-484-9119
- [Chat](#)

### Preguntas frecuentes

#### Mi proveedor no puede verme ni escucharme. ¿Qué debo hacer?

Asegúrese de que no hay ninguna **X** roja en los iconos de la cámara y el micrófono.

#### Mi proveedor sigue sin escucharme ni verme. ¿Qué debo hacer?

Haga clic en el icono del engranaje (⚙️) y vea si puede seleccionar otra cámara u otro micrófono.

#### Me han enviado de vuelta a la sala de espera. ¿Mi visita virtual ya finalizó?

No. Su proveedor de salud lo puso en espera y volverá pronto.

### Prácticas Recomendadas para Pacientes y Dispositivos

Realizar un diagnóstico previo a la visita programada

Reiniciar el dispositivo antes de la visita programada

Probar la velocidad de Internet

Asegurarse de que el navegador esté actualizado

#### ¿Puedo recibir una llamada durante mi visita virtual?

No. No acepte ni reciba llamadas o videollamadas porque podrían finalizar su visita virtual demasiado pronto.

#### Quiero finalizar mi visita virtual. ¿Cómo lo hago?

Haga clic en el icono rojo en forma de teléfono (📞) y luego haga clic en "End" (Finalizar).

#### ¿Puedo usar otras aplicaciones durante mi visita virtual?

No utilice ninguna otra aplicación que use la cámara o el micrófono, como Facebook, Zoom, FaceTime, Skype o Google Hangouts.

## Tengo problemas para hablar. ¿Cómo puedo comunicarme con mi proveedor?

Haga clic en el icono del chat (☰) para chatear con su proveedor de salud.

## ¿Es obligatorio completar una encuesta después de la visita?

No, pero le recomendamos que la complete.

## ¿Cómo puedo programar una visita virtual de seguimiento?

Comuníquese con su proveedor de salud.

## ¿Por qué es importante que mis navegadores estén actualizados?

Teladoc Health y los navegadores de Internet están constantemente actualizando y mejorando las capacidades, la funcionalidad y la seguridad. Actualice sus navegadores para asegurarse de que puede utilizar las funciones más nuevas y de mayor calidad.

## ¿Qué sucede si el paciente tiene un navegador desactualizado?

Aparecerá en la pantalla un mensaje emergente que le pedirá que actualice su navegador o que descargue la aplicación para poder realizar la sesión por video.

## Prácticas recomendadas para su visita: paciente

### Antes de la visita:

- Actualice los navegadores y el sistema operativo.
- Use navegadores/aplicaciones compatibles.
- Active/habilite la cámara y el micrófono.
- Permita que el equipo acepte las "ventanas emergentes".
- Use el wifi para conectarse, no el servicio celular.
- Verifique los auriculares/el hardware externo.
- Si utiliza el teléfono móvil, póngalo en modo "no molestar".
- Encuentre un área tranquila y no conduzca mientras realiza la llamada.
- Busque buena iluminación.

### Mientras espera:

- No salga de la página ni minimice la pantalla de la sala de espera o el navegador mientras espera.
- No atienda una llamada telefónica ni lea mensajes de texto mientras espera o durante la visita.
- No deje que se apague la pantalla del teléfono/dispositivo.
- Toque la pantalla tan pronto como la pantalla se oscurezca. Esto reinicia el temporizador para mantener la pantalla activa.
- Si debe abandonar la visita, toque "EXIT" (SALIR), no cierre la ventana del navegador.

### Durante la sesión:

- No actualice la pantalla.
- No atienda una llamada ni lea mensajes de texto.
- No salga de la página.

## ¿Qué sucede si el paciente se va de la página o minimiza la pantalla mientras espera?

### ¿Finaliza la visita?

- En la computadora: el paciente puede salir de la página (no cerrarla) sin finalizar la sesión. Sin embargo, es posible que el paciente pierda la noción del tiempo o no se entere cuando el proveedor ingrese a la llamada.
- En dispositivos móviles: salir de la página esencialmente mantendrá la sesión en modo "segundo plano". Este paciente se mostrará como ausente/retirado sin ser visto por el proveedor después de algún tiempo. Si el proveedor se une mientras el paciente no está, puede creer que el audio/video no funciona o que el paciente no puede unirse a la llamada. Cuando el paciente vuelva a la aplicación, la sesión le pedirá que se vuelva a conectar. Lo más recomendable es NO salir de la página, ya que se ha demostrado que esto causa problemas en el flujo de trabajo tanto para el paciente como para el proveedor.

## ¿Qué sucede si el paciente atiende una llamada telefónica o responde un mensaje de texto durante la visita?

- Antes de que se una el proveedor (en la sala de espera): se podría repetir la experiencia anterior; el sistema creerá que el paciente se ha alejado debido a que el teléfono móvil da prioridad a las llamadas telefónicas sobre todas las demás aplicaciones. Recomiende al paciente que ponga el teléfono en modo "no molestar" antes de comenzar la visita.
- Enviar mensaje de texto durante la visita con el proveedor: no afectará si el paciente no sale de la página para responder el mensaje.
- Atender una llamada telefónica durante la sesión: causa problemas de audio/video/conexión. Recomiende el modo "no molestar".

## ¿Permitir las ventanas emergentes se refiere a la experiencia en computadoras de escritorio o en dispositivos móviles?

- Dispositivos de escritorio y móviles
- Las organizaciones que utilizan aplicaciones necesitarán ver la ventana emergente para descargar la aplicación en la visita inicial.

## ¿Qué sucede si el paciente actualiza la pantalla?

Misma experiencia en dispositivos de escritorio y móviles:

- Visita programada en la que el médico no ha salido
  - El paciente vuelve a la pantalla de registro y luego vuelve a la sesión.
- Visita programada en la que el médico ha salido
  - El paciente vuelve al registro y luego vuelve a la sala de espera.
  - Si el proveedor terminó la sesión para todos, es posible que se les notifique o no (según la configuración de la sala de espera).
- Visita no programada
  - El paciente vuelve al registro y debe volver a hacer el proceso de registro.

## ¿Qué sucede si el paciente deja que se apague la pantalla? ¿Solo deben desbloquearla de nuevo?

Hemos implementado una función que impide que el teléfono se suspenda; esto permite que el paciente permanezca en la sala de espera aunque "se vaya".

## Prácticas recomendadas para su visita: proveedor

### Antes de la visita:

- Actualice los navegadores y el sistema operativo.
- Use navegadores/aplicaciones compatibles.
- Active/habilite la cámara y el micrófono.
- Permita que el equipo acepte las "ventanas emergentes".
- Use el wifi para conectarse, no el servicio celular.
- Cierre todas las aplicaciones que puedan generar conflictos con la cámara y el micrófono (Zoom, Skype, etc.)
- Verifique los auriculares/el hardware externo.
- Si utiliza el teléfono móvil, póngalo en modo "no molestar".
- Minimice el tiempo de espera del paciente.

- Encuentre un área tranquila y no conduzca mientras realiza la llamada.
- Busque buena iluminación.

### Mientras se conecta/durante la sesión:

- No se una a la llamada antes que el paciente.
- No atienda una llamada durante la visita.
- No llame a al paciente al dispositivo desde el que está intentando unirse a la sesión de Telehealth.
- No actualice la página.
- Corte la llamada para todos una vez que haya terminado; no se limite a cerrar el navegador/la ventana/la aplicación.

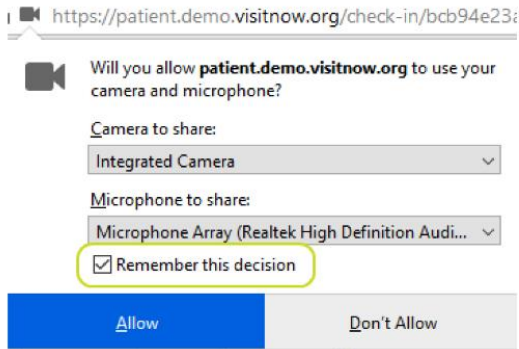
## Centro de Recursos para Proveedores y Pacientes

Acceda a las prácticas recomendadas, guías útiles y otra información relevante para ofrecer o recibir la mejor atención virtual, visite este enlace: <https://intouchhealth.com/support/>

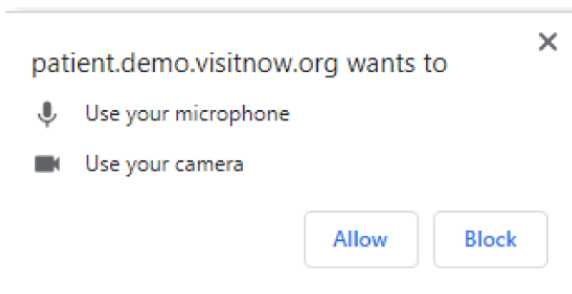
## Problemas Frecuentes de Audio y Video: mi navegador está bloqueando la cámara o el micrófono

Revise la configuración de su navegador para asegurarse de que \*.visitnow.org tiene permiso para acceder a la cámara y el micrófono. Si está utilizando auriculares, asegúrese de que no esté silenciado.

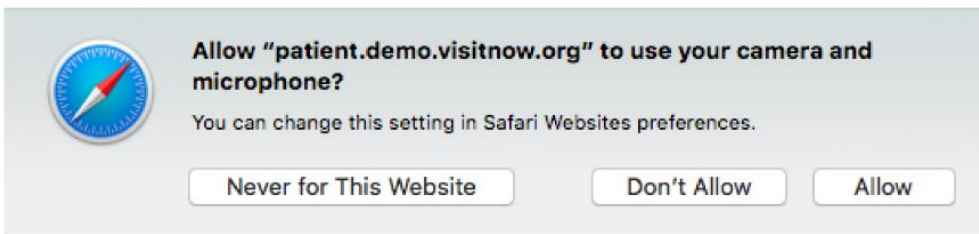
### FIREFOX



### CHROME

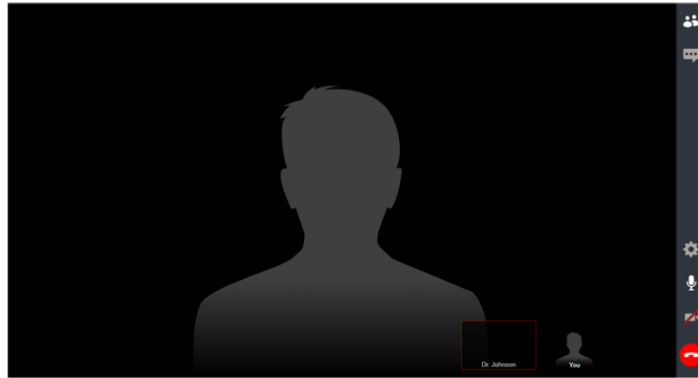


### SAFARI

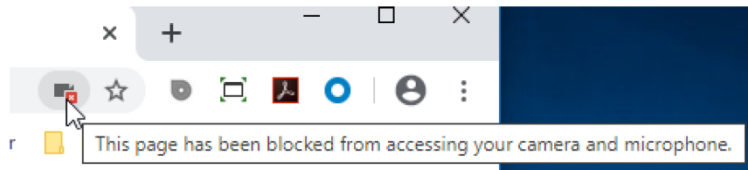


## Solución de Problemas de Audio/Video para Chrome

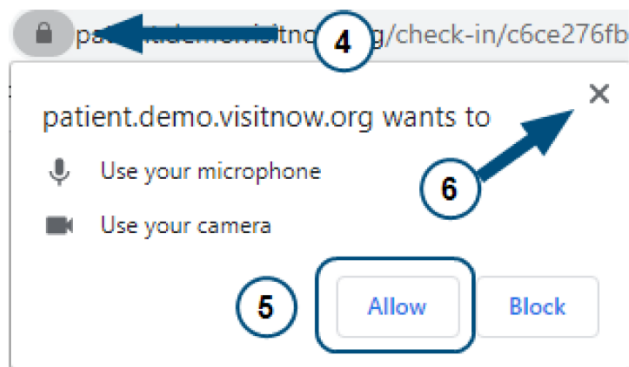
1. Si su profesional médico u otro participante dice que no puede verlo u oírlo durante una sesión de video, compruebe que puede verse a usted mismo en la miniatura del video y verifique los iconos del micrófono y la cámara en el lado derecho de la página para asegurarse de que están encendidos (sin la marca de la barra roja).



2. Si no puede verse en la miniatura o ve barras rojas sobre los iconos del micrófono o la cámara (como se indica arriba), haga clic en los iconos para asegurarse de que estén activados.
3. Si aparece un mensaje indicando que su navegador no tiene acceso al micrófono o a la cámara, siga estas instrucciones:



4. Haga clic en el icono del candado en la esquina superior izquierda.

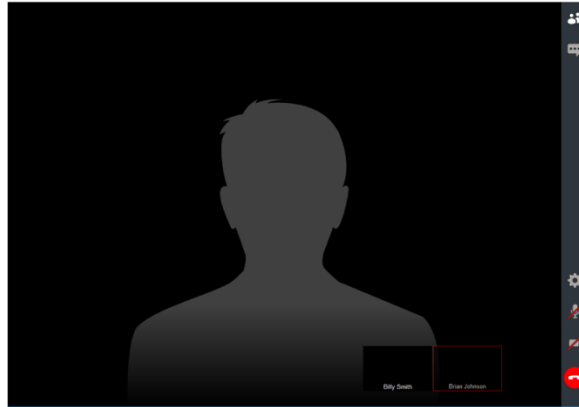


5. Haga clic en **"Allow" (Permitir)**.
6. Haga clic en la **X** para cerrar la ventana emergente y volver a la visita virtual.
7. Haga clic en el botón de actualizar.

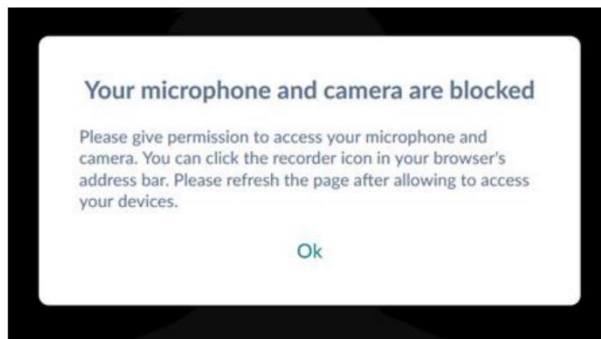


## Solución de Problemas de Audio/Video para Firefox

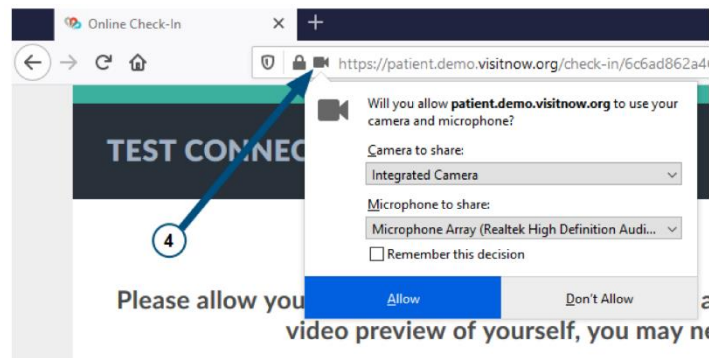
1. Si su profesional médico u otro participante dice que no puede verlo u oírlo durante una sesión de video, compruebe que puede verse a usted mismo en la miniatura del video y verifique los iconos del micrófono y la cámara en el lado derecho de la página para asegurarse de que están encendidos (sin la marca de la barra roja).



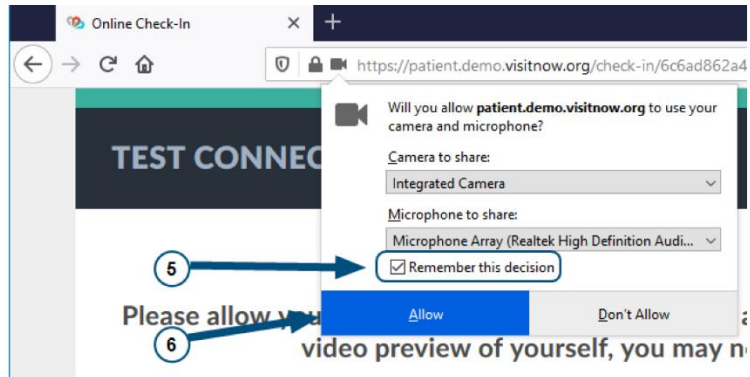
2. Si no puede verse en la miniatura o ve barras rojas sobre los iconos del micrófono o la cámara (como se indica arriba), haga clic en los iconos para asegurarse de que estén activados.
3. Si aparece un mensaje indicando que su navegador no tiene acceso al micrófono o a la cámara, siga estas instrucciones:



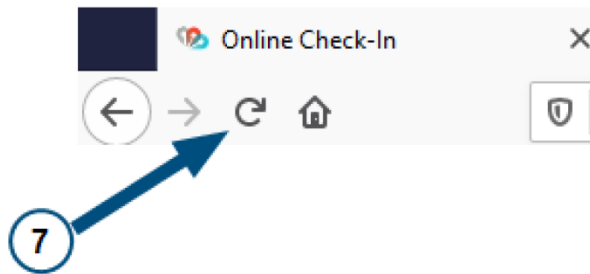
4. Haga clic en el icono de la cámara.



6. Seleccione **"Remember this decision" (Recordar esta decisión)** y haga clic en **"Allow" (Permitir)** para regresar a la visita virtual.



7. Haga clic en el botón de actualizar.



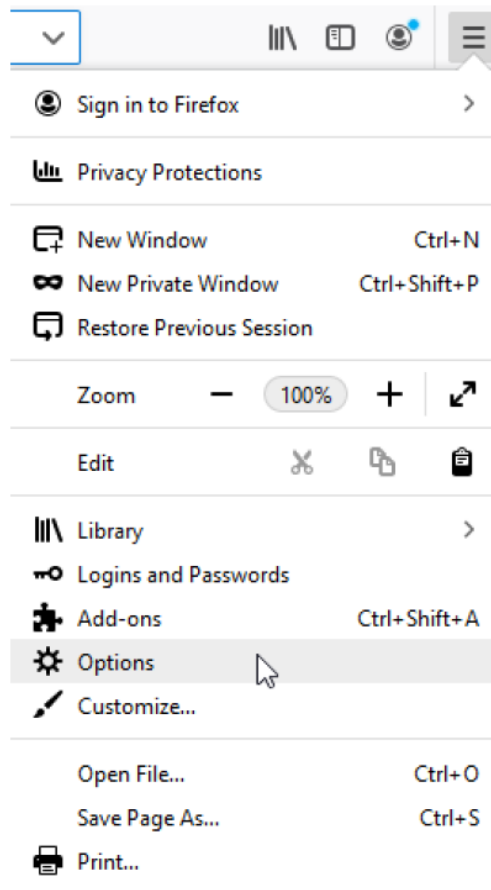
8. Haga clic en los iconos de la cámara y del micrófono situados en la parte derecha de la visita virtual y asegúrese de que las barras rojas desaparezcan y de que pueda verse en la miniatura de la parte inferior de la página.
9. Ya está todo listo para la sesión de video con su profesional médico.



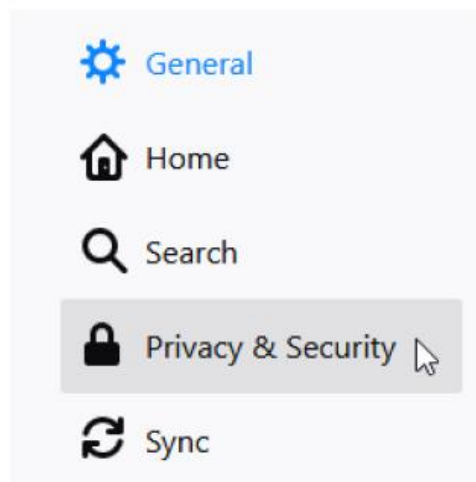
## Solución Avanzada de Problemas para Firefox

Si aún tiene problemas con el audio o la conexión de video, siga estos pasos.

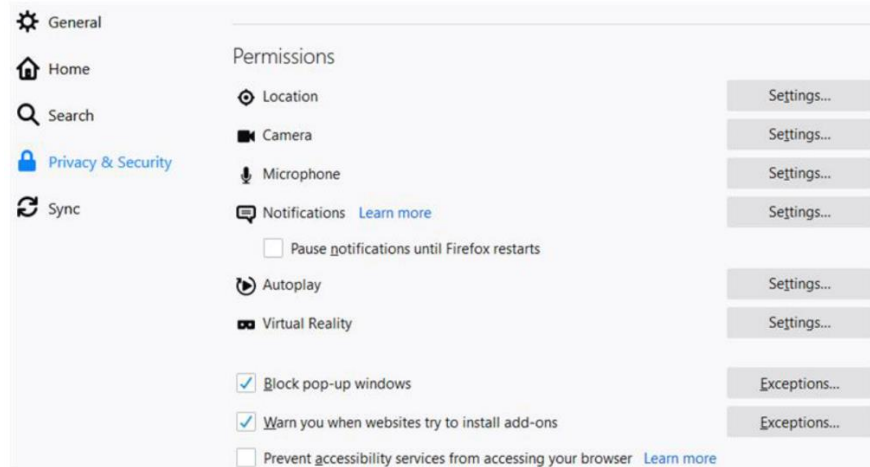
1. Haga clic en las tres líneas horizontales en la esquina superior derecha de la ventana del navegador y seleccione **"Options" (Opciones)**.



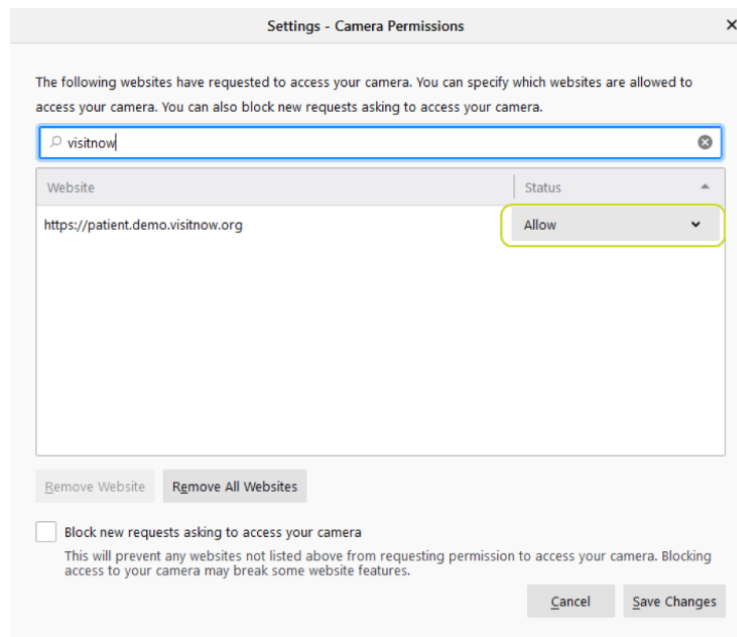
2. En la barra lateral izquierda, seleccione **"Privacy & Security" (Seguridad y privacidad)**.



3. Haga clic en **"Settings" (Configuración)** en la fila de Micrófono o Cámara, según corresponda.



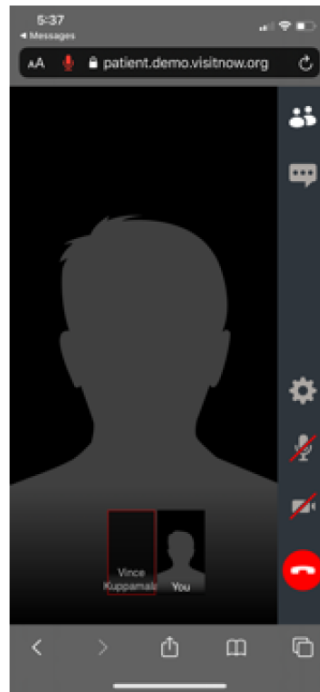
4. Si tiene problemas de audio y video, asegúrese de haber seleccionado **"Allow" (Permitir)** para la URL utilizada para sus visitas virtuales.



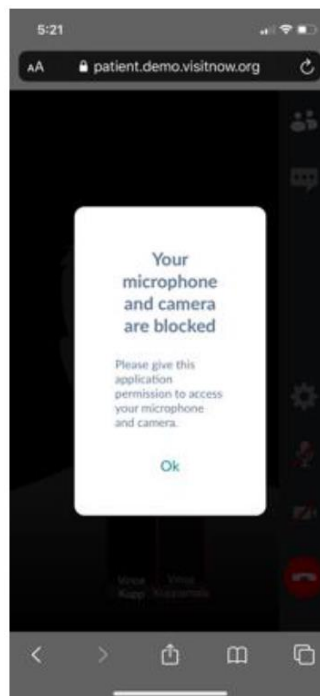
Si aún tiene problemas de audio, de video o de ambos, asegúrese de que está utilizando la última versión de Firefox.

## Solución de Problemas de Audio/Video para Safari

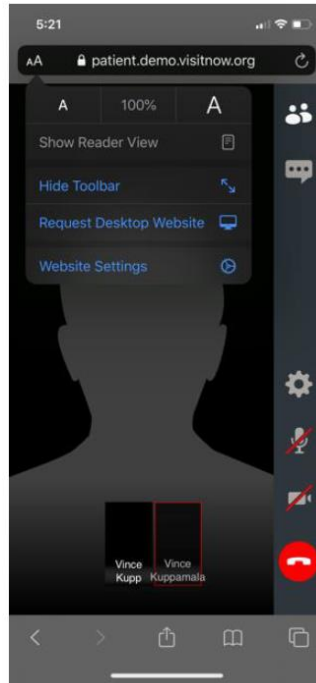
1. Si su profesional médico u otro participante dice que no puede verlo u oírlo durante una sesión de video, compruebe que puede verse a usted mismo en la miniatura del video y verifique los iconos del micrófono y la cámara en el lado derecho de la página para asegurarse de que están encendidos (sin la marca de la barra roja).



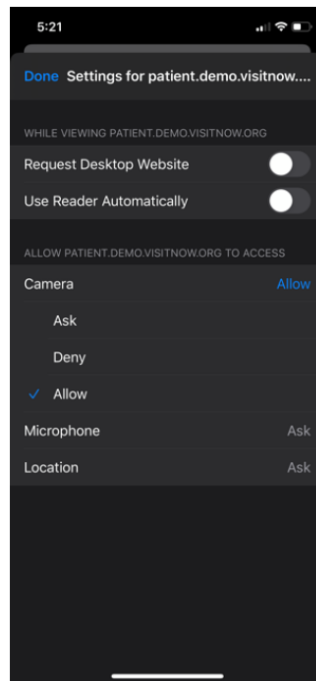
2. Si no puede verse en la miniatura o ve barras rojas sobre los iconos del micrófono o la cámara (como se indica arriba), deberá hacer clic en los iconos para asegurarse de que estén activados.
3. Si aparece un mensaje indicando que su navegador no tiene acceso al micrófono o a la cámara, siga estas instrucciones:



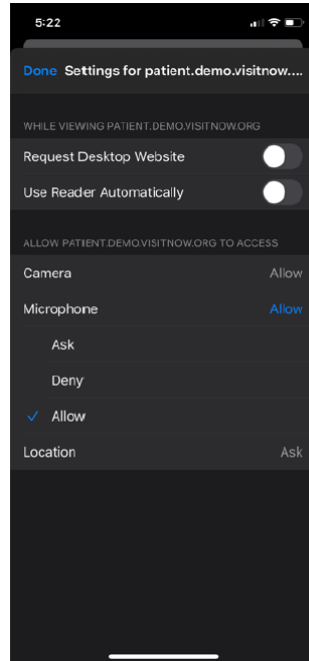
4. Haga clic en el icono con las letras "AA" en la parte superior de la pantalla y luego en **"Website Settings" (Configuración del sitio web)**.



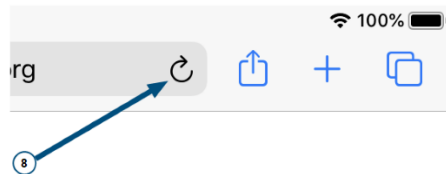
5. En la sección de "Camera" (Cámara), verifique que la opción **"Allow" (Permitir)** esté seleccionada.



- En la sección de "Microphone" (Micrófono), verifique que la opción "Allow" (Permitir) esté seleccionada.



- Para volver a la visita virtual, haga clic en "Done" (Listo) en la parte superior izquierda.
- Haga clic en el botón de actualizar.



- Haga clic en los iconos de la cámara y del micrófono situados en la parte derecha de la visita virtual y asegúrese de que las barras rojas desaparezcan y de que pueda verse en la miniatura de la parte inferior de la página.
- Ya está todo listo para la sesión de video con su profesional médico.

**MÁS INFORMACIÓN:** [TeladocHealth.com](https://TeladocHealth.com) | [engage@teladochealth.com](mailto:engage@teladochealth.com)

**Sobre Teladoc Health:** Teladoc Health está transformando la experiencia de atención médica y ayudando a las personas de todo el mundo a llevar una vida más saludable. Reconocida como líder mundial en atención virtual integral, Teladoc Health cuenta con más de una década de experiencia y conocimientos impulsados por datos para satisfacer las crecientes necesidades de atención virtual de consumidores y profesionales de la salud.

MA-20216-001

© 2021 Teladoc Health, Inc. Todos los derechos reservados.

**Teladoc**  
HEALTH