

Videoconsultas vía navegador de Internet en su computadora/láptop

Cómo usar Webex para videoconsultas en MyChart

Use esta hoja de sugerencias como guía para prepararse para su videoconsulta antes de su cita y para instrucciones sobre cómo unirse a la consulta el día de su cita. Siga todos los pasos de las páginas 1 a 5 antes de su consulta.



Antes de comenzar

Cisco Webex no funciona con Internet Explorer. Es compatible con la mayoría de los otros navegadores. Se recomienda Google Chrome. [Pulse aquí para descargar Google Chrome.](#)

Browser not supported :(

Please use one of the following latest browser:

1. Chrome
2. Firefox
3. Safari



Problemas técnicos

Por favor llame si le podemos ayudar a prepararse para su videoconsulta.

- Si necesita asistencia técnica para preparar su dispositivo, llame al: 667-208-6100
- Si necesita ayuda con MyChart (restablecer su contraseña/problemas de activación), llame al: 855-389-6928, de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.



Instrucciones para verificar sus configuraciones una sola vez

Verifique para asegurarse de que las configuraciones de su computadora funcionen para una videoconsulta por Cisco Webex.

- Vaya a <https://instant.webex.com/mediatest>

Before joining a video call

- Ensure you can see your preview using our Test Video Tool
- Test your mic to see if your audio is working
- Conduct a speed test using our connectivity tool



Test Video Test Audio Test Speaker

- Puede que aparezca una notificación emergente pidiéndole usar su micrófono y cámara. Pulse **Allow** (permitir).

instant.webex.com wants to

- Use your microphone
- Use your camera


Allow

Block



Compruebe su sonido (audio), video y parlante (altavoz)

Nota: [Si cualquiera de estas pruebas falla, vea la sección de "Resolución de problemas" más adelante.](#)





1. Pulse el botón  para probar su video.
2. Verá una pantalla de video con su imagen en la esquina inferior izquierda.

3. Pulse el botón  para finalizar la prueba de video.

Before joining a video call

- Ensure you can see your preview using our Test Video Tool
- Test your mic to see if your audio is working



4. Pulse el botón  para probar su micrófono.
5. Diga algo en el micrófono.
6. Verá unas ondas. Hable más alto y las ondas se harán más grandes.
7. Pulse el botón  para finalizar la prueba de sonido (audio).
**Si la prueba falla, vaya a la sección de "Resolución de problemas" de esta guía y siga los pasos indicados para: He entrado a la sala de reunión pero no puedo ver ni oír a mi médico.*
8. Pulse el botón  para probar su parlante.
9. Debería oír un sonido que sale de su parlante.
10. Pulse el botón  para terminar la prueba.



Registro electrónico disponible a partir de los 7 días antes de su cita

1. Vaya a <https://mychart.hopkinsmedicine.org/> e inicie la sesión.
2. Pulse la casilla de **su próxima cita**.
3. Pulse **ECHECK-IN** (registrarse electrónicamente).
4. El proceso de Registro electrónico le guiará a través de la verificación de su información personal, médica y de su seguro. Puede que le indiquen firmar formularios durante el registro. Por favor lea y, si está de acuerdo, firme electrónicamente pulsando **Click to Sign**.
 - Puede cambiar su información pulsando EDIT.
5. Si su information es correcta, pulse la caja de la casilla **This information is correct**. Luego pulse **Next** (siguiente).
 - Tal vez tenga que desplazarse hacia abajo de la pantalla para ver el botón "Next".
6. Una vez que ha completado el proceso de Registro electrónico, puede cerrar su navegador.
 - El botón **Start Video Visit** (iniciar video consulta) aparecerá 30 minutos antes de la hora de su cita programada.
 - Pulse el botón Start Video Visit **cuando llegue la hora de su cita programada**.



El día de su videoconsulta

1. Vaya a <https://mychart.hopkinsmedicine.org/> e inicie la sesión.
2. Pulse la casilla de **su cita del día de hoy**.
3. Pulse **Start Video Visit** (iniciar videoconsulta).
 - El botón verde **Start Video Visit** aparecerá 30 minutos antes de la hora de su cita programada.
4. Ahora pasará a la sala de espera para su videoconsulta (imagen a la derecha).
 - Aparecerá la notificación, "Please wait, the provider will see you shortly" (Por favor espere, el médico lo atenderá pronto.).
 - No necesita comprobar su video y su sonido si lo hizo previamente.
5. Si su médico se ha unido a la consulta antes que usted, entonces pasará directamente a la videoconsulta (imagen abajo).

Welcome to Johns Hopkins Medicine MyChart

Begin your 11:45 AM EDT video visit with Howard Philip Levy, MD.

Read your messages. You have 29 new messages.

Appointment Details

Thanks for using eCheck-In!

The information you've submitted is now on file.



Video Visit (Webex)
with Howard Philip
Levy, MD

Friday April 17, 2020
Arrive by 11:15 AM EDT

It's time to start your video visit!

START VIDEO VISIT

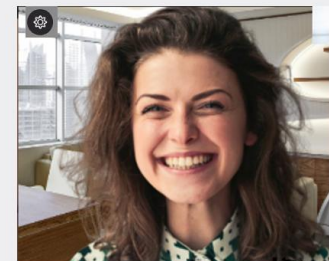
Fill out the following questionnaire before your video visit:

Family Medicine Medical History (Not Started)

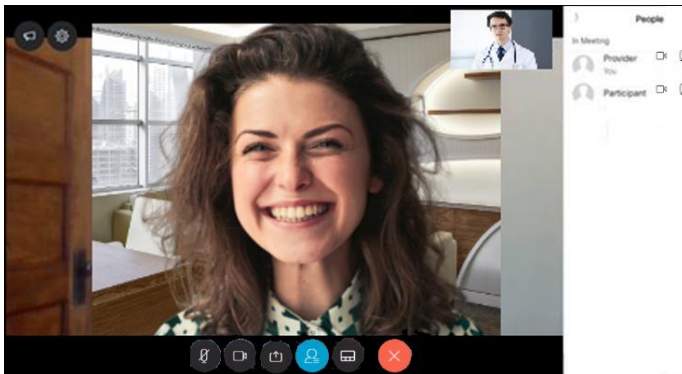
Information for your visit:

Provider's waiting room

Please wait, the provider will see you shortly



Test Video Test Audio Test Speaker



Resolución de problemas en su videoconsulta

No veo el botón

START VIDEO VISIT

- Asegúrese de que ha completado el eCheck-In/Registro electrónico.
- Verifique la hora para asegurarse de que esté dentro de los 30 minutos antes de la hora de su cita.
- Trate de cerrar la sesión y luego volver a iniciar la sesión.

Pulsé el botón

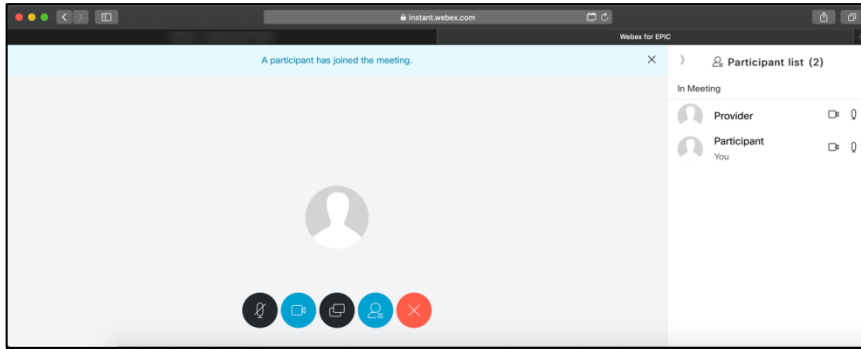
START VIDEO VISIT

y no pasó nada.

- Verifique si el bloqueador de ventanas emergentes está habilitado para el sitio Web.



- En la parte de arriba de su navegador, puede que vea un banner pidiéndole que permita ventanas emergentes.
- Pulse **Yes** (sí) o **Allow** (permitir) para agregar MyChart como sitio Web de confianza.

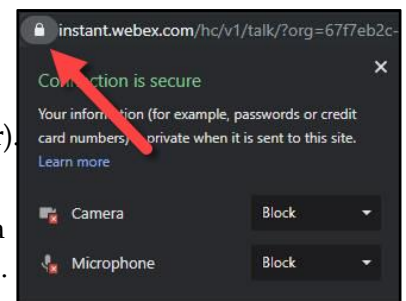
Entré a la sala de reunión, pero no puedo ver ni oír a mi médico. Veo esto en la pantalla:





- Si no puede ver ni oír a su médico, o si su cámara o micrófono no funcionan, verifique para asegurarse de haber permitido el acceso del navegador a su cámara y micrófono.

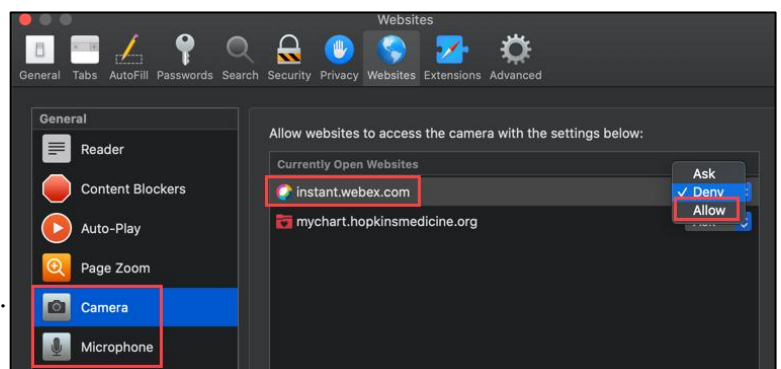
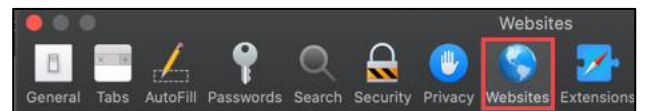
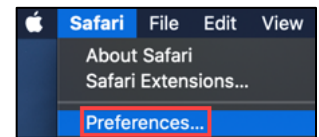
Chrome o navegador en computadora Windows

- Pulse el candado junto al URL en su barra de direcciones.
- Cambie las configuraciones de cámara y micrófono a **Allow** (permitir).
- Luego recargue la página pulsando  en la barra de direcciones.
 - Si no encuentra dónde recargar la página, pulse  y escoja **Exit** (salir de la reunión), luego escoja **Rejoin** (reincorporarse).



Navegador Safari en computadora Apple

- Vaya al menú de Safari, y pulse **Preferences** (preferencias).
- Pulse la pestaña **Websites** (sitios Web).
- En la pestaña Websites, donde dice General, vaya a la cámara y al micrófono. En cada pestaña, encuentre la línea de instant.webex.com y elija **Allow** del menú desplegable.
- Cierre la ventana de Preferences.
- Luego recargue la página pulsando  en la barra de direcciones.
 - Si no encuentra dónde recargar la página, pulse  y escoja **Exit** (salir de la reunión), luego escoja **Rejoin** (reincorporarse).





Mi médico no puede oírme.

- Si ha realizado los pasos anteriores y su médico no puede oírlo, es posible que el sonido de su micrófono esté apagado (mudo). Verifique los botones del micrófono:

- Rojo significa apagado  Negro significa encendido 

- Pulse el icono para encender o apagar el sonido del micrófono.


Mi médico no puede verme.

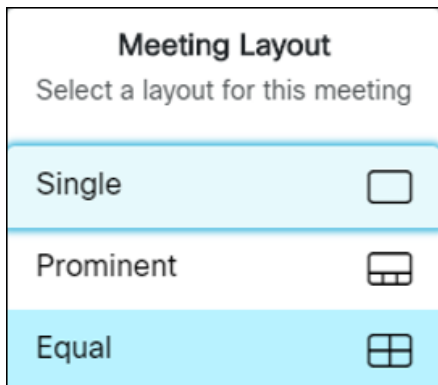
- Si ha realizado los pasos anteriores y su médico no puede verlo, es posible que su cámara esté apagada. Verifique los botones de la cámara.
 - Azul significa encendida  Negro significa apagada 
 - Pulse el icono para encender o apagar la cámara.

El sonido (audio) y el video durante la consulta están lentos o entrecortados.

- Acérquese a su enrutador (router) si está utilizando una conexión a Internet inalámbrica (WiFi).
- Cierre todas las otras pestañas o ventanas de navegación que tenga abiertas, así como cualquier aplicación que no necesite que funcione en ese momento.

Me gustaría ver el video para otros participantes en un diseño diferente.

- Puede cambiar a la vista de cuadrícula (grid view) pulsando el icono  en la barra de herramientas inferior de la pantalla.
- Esta vista le permite ver las imágenes dispuestas en forma diferente.
- Puede seleccionar **Prominent view** (vista de participante activo y miniatura) o **Equal view** (vista de cuadrícula).



- **Single** (participante activo): muestra en la pantalla solo la persona que está hablando en ese momento.
- **Prominent** (participante activo y miniatura): muestra la persona que habla principalmente, y en una cinta en la parte inferior de la pantalla muestra todos los participantes.
- **Equal** (cuadrícula): muestra la señal de video de todos los participantes del mismo tamaño en la pantalla.