

Telehealth Troubleshooting Tips

Consejos para la solución de problemas de telesalud



Kids deserve the best.

Ayuda móvil: solución de problemas de video y audio

Tengo problemas con el video.

No puedo ver a mi médico o la imagen es mala.

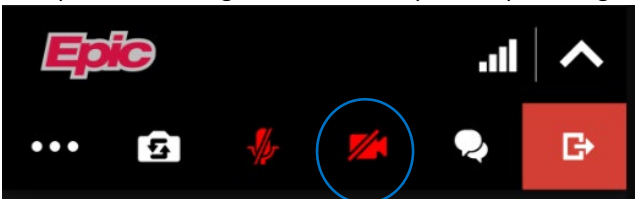
Si su audio está funcionando, infórmele a su médico que no puede verlo.

Es posible que su médico deba ajustar su configuración o cambiar la iluminación de la habitación.

Mi médico no puede verme o la imagen es mala.

- Asegúrese de que su dispositivo móvil le permita acceder a su cámara y micrófono.
- Alterne la vista de la cámara de vista frontal a vista trasera.
- Asegúrese de estar conectado a un WiFi fuerte.
- Abandone la llamada e intente volver a conectarse a través de MyChart.

Compruebe la configuración de su dispositivo para asegurarse de que su cámara esté habilitada para la videoconsulta.



- Ajuste la iluminación para que la fuente de luz esté delante de usted.

Nota: Si han pasado 15 minutos de la hora de visita programada originalmente, no podrá volver a conectarse. Comuníquese al consultorio del proveedor para reprogramar la visita.

Estoy viendo una pantalla en negro.

Es probable que tenga una conexión WiFi deficiente o una WiFi bloqueada. Intente conectarse en datos móviles. Si está utilizando datos móviles en un área de baja señal, esto puede impedir la transmisión de video.

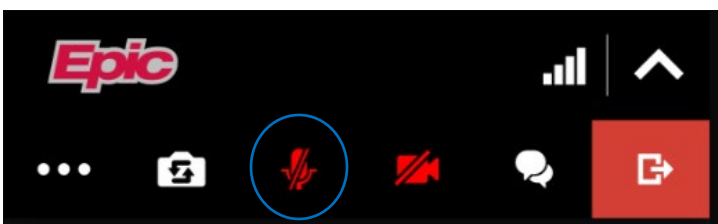
Tengo problemas de audio

No puedo oír a mi médico.

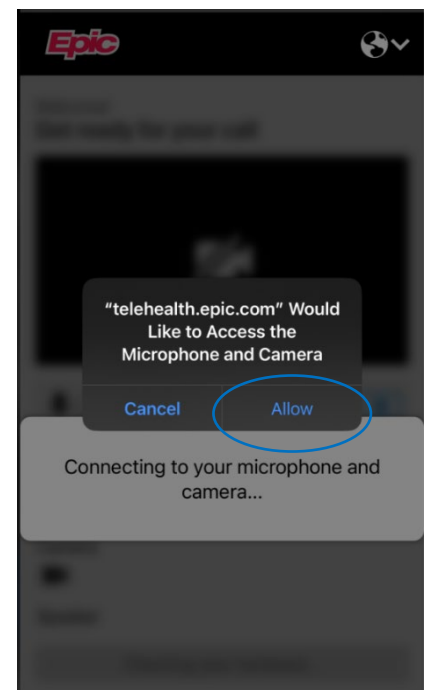
- infórmele a su médico que no puede oírlo. Es posible que su médico deba ajustar su configuración o usar auriculares.
- Ajuste el volumen de su dispositivo y asegúrese de que no esté en silencio.
- Pruebe con auriculares o audífonos.

Mi médico no puede oírme.

Compruebe la configuración de su dispositivo para asegurarse de que su micrófono esté habilitado para la visita.



- Minimice el ruido de fondo y busque un lugar tranquilo.
- Pruebe con auriculares o audífonos.



Escucho un eco o retrasos en el audio.

- Pruebe con auriculares o audífonos.
- Si está en dos dispositivos, asegúrese de que el audio no esté encendido en ambos dispositivos.

¿De qué otra manera puedo solucionar los problemas de audio en mi dispositivo móvil?

Compruebe su conexión a Internet.

Asegúrese de tener una señal y conexión WiFi fuerte. Una conexión lenta puede causar algunos problemas visuales.

Por qué es importante una buena conexión a Internet

Una conexión a Internet lenta puede causar problemas con el video y el audio. Por favor, ingrese a su videoconsulta con la conexión más fuerte posible.

Cómo mejorar la velocidad de su conexión

- Conéctese usando WiFi en lugar de su red móvil. Una conexión WiFi es más fuerte y fiable.
- Cierre otras aplicaciones que no esté utilizando para la videoconsulta.
- Acérquese a su router si utiliza la conexión inalámbrica.
- Limite el acceso a su red inalámbrica si la comparte con otras personas.

Computadora, PC, Mac, de escritorio o portátil

Primeros pasos (computadora de escritorio o portátil)

¿Qué necesito para tener una videoconsulta en mi computadora?

Necesitará una cámara que funcione y un altavoz o micrófono en su computadora para poder realizar una videoconsulta.

¿Puedo probar mi hardware antes de comenzar la visita?

Pruebe su hardware utilizando las herramientas integradas en MyChart o compruebe la configuración de la cámara y el micrófono de su dispositivo para asegurarse de que funcionan correctamente.

¿Cuáles son los navegadores compatibles o recomendados?

Utilice una versión actualizada de navegadores compatibles como Chrome, Edge o Safari.

¿Qué pasa si no tengo el software adecuado?

Si no puede unirse a la videoconsulta en su computadora, considere usar un dispositivo móvil y la aplicación Children's Wisconsin para su visita.

¿Qué pasa si tengo problemas con mi video?

Compruebe que la cámara de su dispositivo esté habilitada y no esté siendo utilizada por otra aplicación. Cierre otras aplicaciones que pueda estar usando la cámara e inténtelo de nuevo. Lance la visita desde MyChart.

¿Cuál es la dirección web de la URL o página de inicio de MyChart? <https://mychart.childrenswi.org>

¿Qué pasa si olvido mi nombre de usuario y contraseña?

Puede utilizar este enlace si ha olvidado su nombre de usuario y contraseña. Siga los enlaces debajo de los campos de inicio de sesión - <https://mychart.childrenswi.org>

¿Dónde está el enlace al video?

El botón Iniciar video (Begin Video) se encuentra en la sección Detalles de la cita de la cuenta del paciente. Se volverá verde y le permitirá seleccionarlo 15 minutos antes de la hora programada para la cita.

Appointment Details (Cindy)

Ready to begin video visit
We're ready for you! Begin the video visit, and your provider will be with you shortly.

Video Visit with Roxanne Kane, MD

This is a video visit

Thursday December 05, 2024
3:00 PM CST
[Add to calendar](#)

This appointment cannot be canceled online. To cancel, please call 414-479-9990.

It's time to start your video visit!

Begin Visit
Click the button below to begin your video visit. Your provider will join soon.

Confirm
Let staff know you don't need a reminder call.

ECHECK-IN NOW
Save time by completing eCheck-In ahead of time.

Fill out the following questionnaire before your video visit:

Asthma Questionnaire and Asthma Control Test (ACT) (Not Started)
Click below to test your audio and video. Call 414-250-7045 if you need help with your audio and video.

[Test your audio and video](#)

[Back to Appointments and Visits](#)

Mi botón Comenzar visita (Begin Visit) no abre el video.

- Asegúrese de no tener habilitado un bloqueador de ventanas emergentes que pueda estar impidiendo que MyChart abra la videoconsulta. Si el botón es gris, espere hasta 15 minutos antes de la cita y haga clic en actualizar. El botón solo se puede seleccionar cuando está verde.
- Cierre sesión y vuelve a iniciar sesión en MyChart para volver a intentarlo.

Epic Video Client no responde. Cierre la videoconsulta por completo. Una vez cerrada, haga clic en "Comenzar visita" (Begin Visit) en MyChart para relanzar la visita de video.

¿Necesita más ayuda?

¿Puedo hablar con alguien para que me ayude a solucionar mi problema?

Si tiene problemas para comenzar con su videoconsulta, llame al 414-250-7045. La línea de asistencia está disponible de lunes a viernes, de 6:00 a. m. a 10:00 p. m., excepto los días festivos.

© Children's Wisconsin 2020. Todos los derechos reservados.

Children's cumple con las leyes federales de derechos civiles. No discriminamos por raza, color, origen nacional, edad, discapacidad ni sexo. Si no habla inglés, se programarán servicios de idiomas en forma gratuita. Llame al (414) 266-7848 (TTY: 414-266-2465). Yog hais tias koj tsis txawj hais lus Askiv, peb yuav teem sij hawm muab kev pab txhais lus pub dawb rau koj. Hu rau (414) 266-7848 (TTY: 414-266-2465). OP290 DHX 0520