



EDUCACIÓN PARA PACIENTES Y CUIDADORES

# Ayuda con tu visita de telemedicina en MSK

Esta información le ayudará a prepararse para su visita de telemedicina a través de Telemedicina de MSK.

## Cómo conectarse a su visita de telemedicina de MSK

### ¿Cómo me enviará MSK un enlace para conectarme a mi visita de Telemedicina MSK?

Hay 3 formas en las que podemos enviarle el enlace:

- A través del correo electrónico: si no ve el correo electrónico en su bandeja de entrada, verifique las carpetas de correo no deseado.
- En MyMSK: MyMSK es el portal para pacientes de MSK. Si tiene una cuenta MyMSK, puede unirse a su visita de telemedicina a través de MyMSK.
- Por mensaje de texto: si se registró para recibir mensajes de texto de MSK, le enviaremos el enlace a través de mensaje de texto.

### ¿Cuándo me enviará MSK un enlace para conectarme a mi visita de Telemedicina MSK?

Le enviaremos un enlace de Telemedicina MSK 3 días antes de su visita de telemedicina. Lo enviaremos de nuevo 2 horas antes de su visita de telemedicina.

También enviaremos un enlace por correo electrónico a cualquier familiar o amigo que invite a su visita de telemedicina.

### ¿Qué pasa si mi visita de telemedicina es en menos de 3

## días?

Cuando eso suceda, le enviaremos un enlace cuando programe su cita. Se lo enviaremos de nuevo 2 horas antes de su visita de telemedicina.

## ¿Qué navegador puedo usar para abrir el enlace?

Recomendamos utilizar Google Chrome, Microsoft Edge y Safari.

## Si la fecha o la hora de mi cita cambia, ¿la invitación “Agregar al calendario” se actualizará automáticamente en MyMSK?

No, la invitación no se actualizará por sí sola. Debe crear una invitación nueva en el calendario con la información de la nueva cita.

## Prueba de sus configuraciones

### ¿Cómo pruebo la configuración de mi audio y video?

Puede probar su micrófono, altavoz, cámara y red (conexión a Internet) antes de su visita de telemedicina. Seleccione el enlace para su cita en MyMSK, o en el correo electrónico o mensaje de texto que le enviamos. Una vez que haya iniciado sesión en Telemedicina MSK, seleccione “Audio/Video Settings” (Configuración de audio/video) en la parte superior derecha de su pantalla para asegurarse de que su dispositivo funcione durante su visita (véase la figura 1).



Figura 1. Seleccione “Audio/Video Settings”

Cuando esté en la sala virtual, asegúrese de no estar silenciado y de que su video esté encendido. Si su video está desactivado, seleccione “Start Video” (Iniciar video) (véase la figura 2). Si está silenciado, seleccione “Unmute” (Activar sonido).



### ¿Qué debo hacer si mi cámara o micrófono no funcionan?

Siga las instrucciones de su pantalla que le indicarán qué debe hacer si su

micrófono o cámara no funciona. También puede seguir estos consejos para ver si eso resuelve su problema:

- Verifique la configuración de su cámara y micrófono en su navegador. Asegúrese de haberle dado acceso a su navegador a su cámara y micrófono. Utilice estos enlaces para comprobar su configuración:
  - [Haga clic aquí para Google Chrome](#)
  - [Haga clic aquí para Safari](#)
  - [Haga clic aquí para Microsoft Edge](#)
- Cierre todas las demás aplicaciones de su dispositivo que puedan estar usando su micrófono y cámara. Esto incluye el uso de su teléfono inteligente para una llamada telefónica o videollamada que no sea su visita de telemedicina.
- Utilice un navegador diferente, como Google Chrome, Microsoft Edge o Safari.
- Utilice un dispositivo diferente.
- Actualice el software de su teléfono o su navegador para tener la última versión.
- Si está utilizando un iPhone o iPad, asegúrese de tener la versión actualizada del software iOS 14.3 o superior. [Haga clic aquí para obtener más información sobre cómo actualizar el software del iPhone o iPad.](#)

Si aún necesita ayuda, llame al servicio de asistencia de telemedicina al 800-248-0593, opción 1. Puede llamar de lunes a viernes de 9:00 AM a 5:00 PM. Si se une a su visita de telemedicina desde su teléfono inteligente, no puede usar ese teléfono para llamar al servicio de asistencia de telemedicina y unirse a la cita al mismo tiempo. Si es posible, intente llamar al servicio de asistencia desde un teléfono diferente.

## **Cómo unirse a su visita de telemedicina de MSK**

**¿Necesito descargar un software para unirme a mi visita de Telemedicina de MSK?**

No.

## **¿Qué dispositivos puedo usar para unirme a mi visita de Telemedicina de MSK?**

Puede unirse desde cualquier teléfono inteligente, tableta o computadora que tenga acceso a Internet y una cámara. También puede utilizar la información de acceso telefónico de audio para unirse a través de una llamada telefónica. Usted y su proveedor de cuidados de la salud solo podrán escucharse. No podrán verse.

## **¿Cuándo puedo unirme a mi visita de Telemedicina de MSK?**

Antes de que comience su visita de telemedicina, puede esperar a su proveedor de cuidados de la salud en la sala virtual. La sala virtual abre 45 minutos antes de la hora de su cita. Si abre el enlace antes de esa fecha, no verá la sala virtual. En su lugar, verá una pantalla con información sobre su visita de telemedicina. Puede usar ese tiempo para probar su configuración de audio y video e invitar a su familia y amigos a unirse a su visita de telemedicina.

Para obtener más información sobre cómo unirse a su visita de telemedicina, lea *Preparación para visitas de telemedicina por medio de Telemedicina MSK* ([www.mskcc.org/es/cancer-care/patient-education/msk-telemedicine](http://www.mskcc.org/es/cancer-care/patient-education/msk-telemedicine)).

## **¿Mi proveedor de cuidados de la salud sabrá que estoy esperando en la sala virtual?**

Sí, su equipo de atención médica verá que se ha unido a su visita de telemedicina. Si su proveedor de cuidados de la salud no se ha unido después de 10 minutos, recibirá una notificación en su pantalla para informarle de que hay una demora. Al mismo tiempo, también le recordaremos a su equipo de atención médica que se ha unido.

## **Antes de que comience mi visita de telemedicina, ¿puedo hablar con mi familia y amigos en la sala virtual?**

Puede hablar con ellos mientras espera, comenzando 45 minutos antes de la hora programada para su cita. Cualquier persona que se una a la sala virtual con su cámara y video puede ver y hablar con los otros participantes de la videollamada.

Si alguien llama usando el acceso telefónico de audio, puede escuchar y hablar con otras personas en la sala virtual. También puede usar la función de chat para conversar con cualquier persona que se haya unido a través de un teléfono inteligente, tableta o computadora.

## **¿Puedo abandonar mi visita de telemedicina y unirme nuevamente más tarde?**

Sí, puede unirse o volver a unirse a su visita de telemedicina hasta el final del horario de su cita.

## **Si me voy y me vuelvo a unir, ¿puedo ver mi historial de chat anterior?**

No. Solo puede ver los mensajes de chat que se enviaron mientras estaba en la sala virtual. Si abandona y vuelve a unirse, se borrará su historial de chat.

## **Como invitar a familiares y amigos**

### **¿Cómo invito a familiares y amigos a mi visita de Telemedicina de MSK?**

Puede invitarlos:

- Pidiéndole a un integrante de su equipo de atención médica que los invite.
- Enviándoles el enlace de la cita que le enviamos a usted.
- Desde la sala virtual. Seleccione el botón “Invite People” (Invitar personas), que le permite invitar a familiares y amigos a unirse a su visita.
- A través de MyMSK. Para hacer esto, seleccione la cita en su página de inicio de MyMSK y seleccione “Add a Family/Friend to This Telemedicine Call” (Agregar un familiar o amigo a esta llamada de telemedicina) (véase la Figura 3).

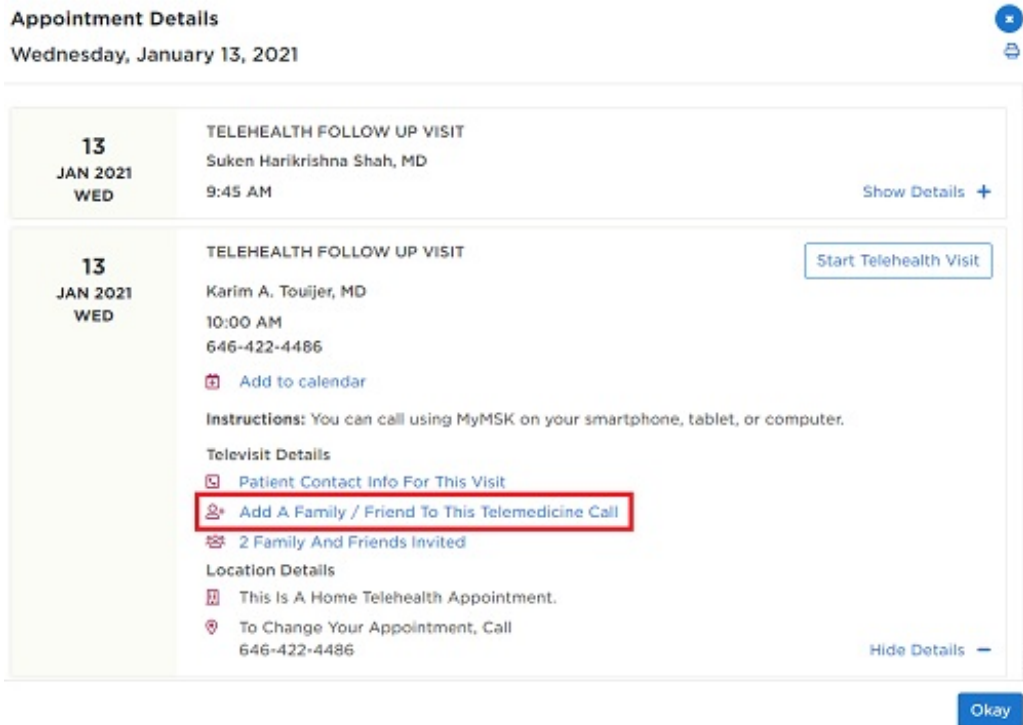


Figura 3. Seleccione “Add a Family/Friend to This Telemedicine Call” (Agregar un familiar o amigo a esta llamada de telemedicina)

Ingrese el nombre de la persona y la relación que tiene con usted, como “amigo” o “hermano”. Ingrese su dirección de correo electrónico. Si necesita ayuda o no tiene una cuenta de MyMSK, pídale a su equipo de atención médica que invite a las personas por usted.

Si alguien no tiene acceso al correo electrónico o un dispositivo con cámara, aún puede unirse a su visita de telemedicina por teléfono llamando y usando la información de acceso telefónico de audio que se encuentra en el correo electrónico que le enviamos. Esta información también está disponible en la sala virtual.

## ¿A cuántas personas puedo invitar a mi visita de telemedicina?

No hay límite. Si desea mantener algo en privado durante la visita, informe a su equipo de atención médica antes de que comience la visita.

## ¿Cómo obtendrán el enlace las personas a las que invito para unirse?

Les enviaremos una invitación por correo electrónico.

## ¿Puede alguien más que yo invitar a otras personas a unirse?

Solo usted y su equipo de atención médica pueden invitar a personas a unirse.

## Ayuda con su visita de telemedicina

Si necesita ayuda o tiene preguntas sobre la preparación para su visita de telemedicina, llame al 800-248-0593 y presione 1 para comunicarse con el Servicio de Ayuda de Telesalud (Telemedicine Help Desk). Puede comunicarse con el servicio de ayuda de telemedicina de lunes a viernes de 9:00 am a 5:00 pm.

Para obtener más recursos, visita [www.mskcc.org/pe](http://www.mskcc.org/pe) y busca en nuestra biblioteca virtual.

---

Help With Your MSK Telemedicine Visit - Last updated on August 19, 2021

Todos los derechos son propiedad y se reservan a favor de Memorial Sloan Kettering Cancer Center