

**Si tiene problemas con su cita médica por video, he aquí algunos recursos:**

If you are having trouble with your Video Visit, here are some resources:

**¿Qué pasa si experimento un problema técnico con mi cita médica por video?**

What if I am experiencing a technical issue with my video visit?

Para una experiencia óptima las citas médicas por video deberían realizarse en un teléfono inteligente o tableta a través de la aplicación para móvil de MyChart o MyUofMHealth. Si utiliza una computadora o un navegador de Internet, complementos informáticos y problemas de compatibilidad pueden causar que la cita no funcione. Si experimenta algún problema técnico envíe, por favor, un correo electrónico a [HIM-PatientPortal@med.umich.edu](mailto:HIM-PatientPortal@med.umich.edu) o llame al (734) 615-0872.

Video visits should be done via the MyUofMHealth mobile app on a smartphone or tablet for optimal experience. If using a computer with an internet browser, plug-ins and compatibility issues may cause the visit to fail. If you experience a technical issue, please email [HIM-PatientPortal@med.umich.edu](mailto:HIM-PatientPortal@med.umich.edu) or call (734) 615-0872.

Para llamar mediante un intérprete de español llame primero, por favor, al 1.877.810.4719.

To call with a Spanish interpreter, please first dial 1.877.810.4719.

Horario del servicio de soporte técnico:

Help Desk Hours:

- De lunes a viernes: de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.  
Monday – Friday: 7:00 a.m. to 7:00 p.m.
- Sábados y domingos: de 8:30 a.m. a 5:00 p.m.  
Saturday – Sunday: 8:30 a.m. to 5:00 p.m.

### **¿Dónde puedo obtener más información sobre las citas médicas por video?**

#### **Where can I learn more about video visits?**

Sitio web para citas por video en Michigan Medicine:

<https://www.uofmhealth.org/virtual-care-video-visits-new-zoom-format>

Michigan Medicine Video Visit Website:

<https://www.uofmhealth.org/virtual-care-video-visits-new-zoom-format>

### **¿A quién puedo contactar si tengo preguntas o necesito reprogramar la cita?**

#### **Who do I contact if I have questions or need to reschedule?**

Si usted tiene preguntas o necesita reprogramar su cita, llame al número de la clínica que aparece en su itinerario de la cita.

If you have questions or concerns about your appointment, or need to reschedule, call the clinic number listed on your appointment itinerary.

### **¿Qué sucede si me desconecto accidentalmente de la cita por video?**

#### **What if I accidentally disconnect from the video visit?**

Los participantes pueden salirse accidentalmente de la cita por video y entrar de nuevo a la sesión usando el mismo proceso utilizado inicialmente para acceder a la cita. Participants can accidentally leave the video visit and log back in by using the same process used to start the visit initially.

### **¿Qué sucede si mi conexión inalámbrica es buena, pero no puedo conectarme a**

#### **MyUofMHealth o a la aplicación móvil de MyChart?**

#### **What if I have a strong wireless connection, but cannot connect to MyUofMHealth mobile app?**

La aplicación MyUofMHealth puede ser bloqueada por algunas redes inalámbricas (lugares de negocio). Si usted no puede conectarse, y si es posible, considere usar una red celular o cambiar de red inalámbrica.

The MyUofMHealth app may be blocked by some wireless networks (places of business). If you cannot connect, you may want to consider switching from wi-fi to a cellular network if possible or move to a different wireless network.

### **¿Qué hago si no puedo escuchar a mi proveedor?**

#### **What do I do if I cannot hear my provider?**

- Compruebe que el audio no esté silenciado.  
Check to make sure your audio is not muted
- Compruebe que sus altavoces estén conectados.  
Check to see if your speakers are connected
- Si utiliza auriculares, asegúrese de que el enchufe esté conectado (desconecte y vuelva a conectar).  
If using a headset, make sure jack is connected (disconnect and reconnect)
- Asegúrese de que no haya nada tapando los altavoces de su aparato.  
Make sure there is nothing covering the speaker on your device

### **Consejos para una cita por video exitosa:**

#### **Tips for a successful video visit:**

- Las citas por video deben realizarse a través de la aplicación móvil del Portal del Paciente de MyUofMHealth en un teléfono inteligente o en una tableta.  
Video visits need to be done via the MyUofMHealth mobile app on a smartphone or tablet.  
**Nota:** Los navegadores de internet móviles no son compatibles.  
**Note:** Mobile web browsers are not supported.
- Usted puede usar una computadora para acceder a su cuenta de MyUofMHealth en MyUofMHealth.org. Es posible que tenga más problemas técnicos usando una computadora de escritorio o portátil en lugar de la aplicación MyUofMHealth en un teléfono inteligente o en una tableta.

You can use a computer to access your MyUofMHealth account at MyUofMHealth.org. You may have more technical problems using a desktop computer or laptop instead of the MyUofMHealth app on a smartphone or tablet.

- Baje todas las actualizaciones de las aplicaciones móviles del Portal del Paciente de MyUofMHealth.

Download all MyUofMHealth mobile app updates.

- Asegúrese de haber descargado Zoom en su dispositivo.

Make sure Zoom is downloaded on your device.

- Asegúrese de que su teléfono inteligente o tableta esté cargado y tenga una buena conexión inalámbrica a Internet o a datos celulares.

Make sure your smartphone or tablet is charged and you have a strong wireless internet or cellular data connection.

- Suba el volumen y asegúrese de que ni su mano ni el estuche del teléfono estén bloqueando la cámara, el micrófono o los altavoces.

Turn up the volume and make sure the camera, microphone and speakers are not blocked by your hand or phone case.

- Cierre otras aplicaciones para que no haya interferencias.

Turn off other apps so there is no interference.

- Algunas redes (especialmente las redes inalámbricas de negocios) pueden bloquear el acceso a la cita por video aun cuando haya una buena conexión inalámbrica. Some networks (especially business wireless networks) may block video visit access even if there is a good wireless connection.

- Si su proveedor está retrasado, es posible que usted tenga que esperar para que ellos se conecten a la cita por video. No cierre la sesión de la visita por video. Llame a la clínica si ha esperado más de 15 minutos después de la hora de su cita.

If your provider is running behind schedule, you may need to wait for them to join the video visit. Do not log out of the video visit. Call your clinic if the wait is longer than 15 minutes past your scheduled appointment time.

Si accidentalmente cuelga durante la llamada usted podrá reintegrarse de nuevo a la cita siguiendo los mismos pasos que dio inicialmente para conectarse.

If you accidentally hang up during the call, you will be able to get back into the visit by taking the same steps you took to first enter the visit.

- Para una conexión por computadora, asegúrese de estar usando la versión actualizada del navegador de internet Chrome o Safari. Make sure that you are using an updated version of Chrome or Safari web browser for computer connection.

### **¿Qué debo hacer si se pierde la conexión de video durante una visita por video?**

#### **What should I do if the video connection is lost during a video visit?**

- Si se perdió la conexión pero usted todavía puede ver su video, es posible que el proveedor vuelva a la reunión pronto. Mantenga la conexión de video activa y **no** cierre la ventana del video. If the connection is lost but you can still see your video, the provider may be able to rejoin soon. Keep the video connection active and **do not** close the video window.
- Si pierde la conexión de video, reinicie la visita por video siguiendo los pasos mencionados anteriormente. Es posible que se le coloque en una sala de espera virtual hasta que su proveedor pueda reiniciar la visita por video. If you lose your connection, restart the video visit following the steps above. You may be placed in the virtual waiting room until the provider is able to restart the video visit.
- Si la visita por video no se puede reiniciar, su proveedor le llamará para completar la visita o para proporcionarle más instrucciones. Asegúrese de tener cerca el teléfono que proporcionó al iniciar la visita (*eCheck-In*). If the video visit cannot be restarted, your provider will call you to complete the visit or provide further instructions. Be sure to be near the phone that you listed in the eCheck-In.

Descargo de responsabilidad: El presente documento contiene información y/o material instructivo creado por Michigan Medicine para el paciente típico con su condición/afección médica. El mismo puede incluir enlaces para acceder a contenidos en línea que no han sido creados por Michigan Medicine y por los cuales Michigan Medicine no asume ninguna responsabilidad. Este documento no sustituye la recomendación médica de su doctor/profesional de salud porque la experiencia de usted puede diferir de la del paciente típico. Converse con su médico/profesional de la salud si tiene cualquier pregunta sobre este documento, su condición/afección médica o su plan de tratamiento.

Disclaimer: This document contains information and/or instructional materials developed by Michigan Medicine for the typical patient with your condition. It may include links to online content that was not created by Michigan Medicine and for which Michigan Medicine does not assume responsibility. It does not replace medical advice from your health care provider because your experience may differ from that of the typical patient. Talk to your health care provider if you have any questions about this document, your condition or your treatment plan.

Edición en lenguaje sencillo: Karelyn Munro, BA

Plain language editing: Karelyn Munro, BA

Traducción: Servicio de Intérpretes de Michigan Medicine

Translation: Michigan Medicine Interpreter Services

La información educativa para pacientes de [Michigan Medicine](#) está autorizada bajo la licencia de [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International Public License](#).

Última revisión: 5 de Agosto de 2020

Patient Education by [Michigan Medicine](#) is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International Public License](#). Last Revised 08/05/2020