

## Guía del usuario de telesalud Netsmart

Por favor, consulte la siguiente guía para ayudarle para acceder y utilizar la nueva plataforma de telesalud de WellPower, Netsmart. Si, después de consultar la guía del usuario, sigue teniendo problemas, puede ponerse en contacto con su equipo de atención médica o con el servicio de asistencia del usuario. La información de contacto de este equipo se encuentra al final de esta guía.

### Cómo empezar

Una vez programada la cita o serie de citas de telesalud, recibirá notificaciones por correo electrónico y/o mensaje de texto para cada sesión de las siguientes formas:

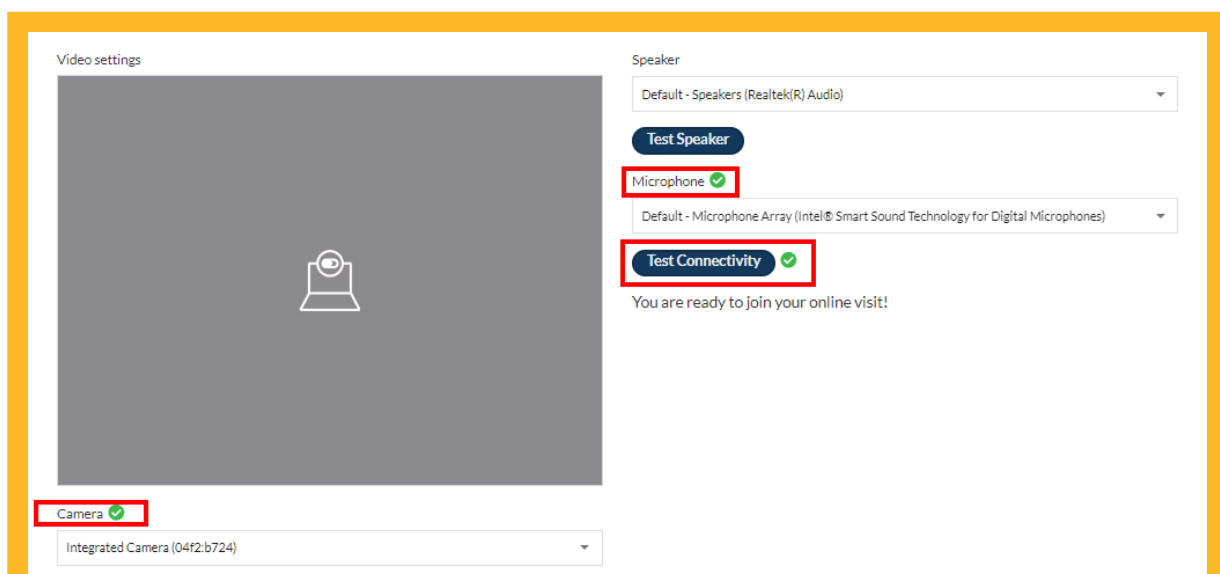
- Correos electrónicos de: **noreply@telehealth.netsmartcloud.com**
- Remitente del correo electrónico: **WellPower**
- Mensajes de texto de: **(850) 876-5958**

O se le puede pedir que se una a una sesión de telesalud por teléfono.

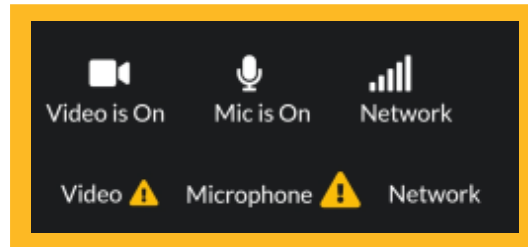
- Llamada telefónica desde: (785) 571-9019

**Para prepararse para la sesión:** inicie sesión con tiempo suficiente para comprobar el teléfono, la tableta, la computadora o el dispositivo que utilizará para unirse a la sesión. Si es posible, conéctese a una red wifi en lugar de utilizar datos móviles para garantizar una conexión más segura. Puede utilizar el siguiente enlace con tiempo suficiente para comprobar su equipo:

- <https://telehealth.netsmartcloud.com/meeting/select-devices>
  - Si obtiene 3 marcas verdes, ¡ya está listo para su sesión!

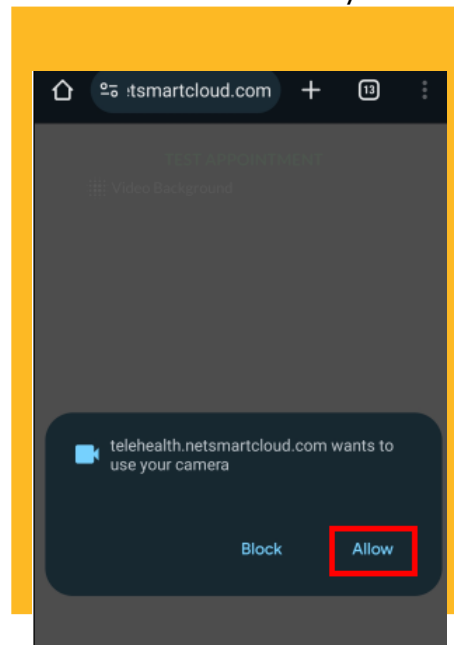


- Si aparece un icono amarillo de advertencia, siga los siguientes pasos:

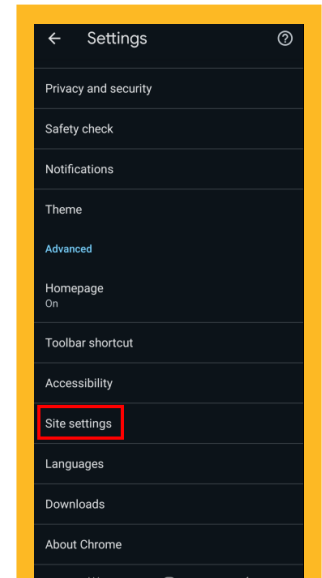
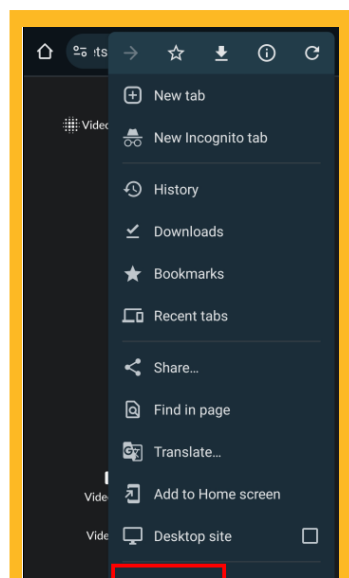
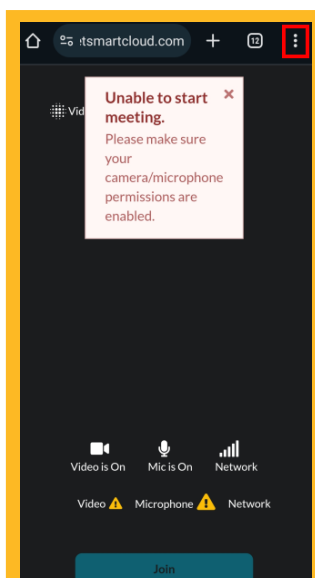


- **Android / Navegador Google Chrome**

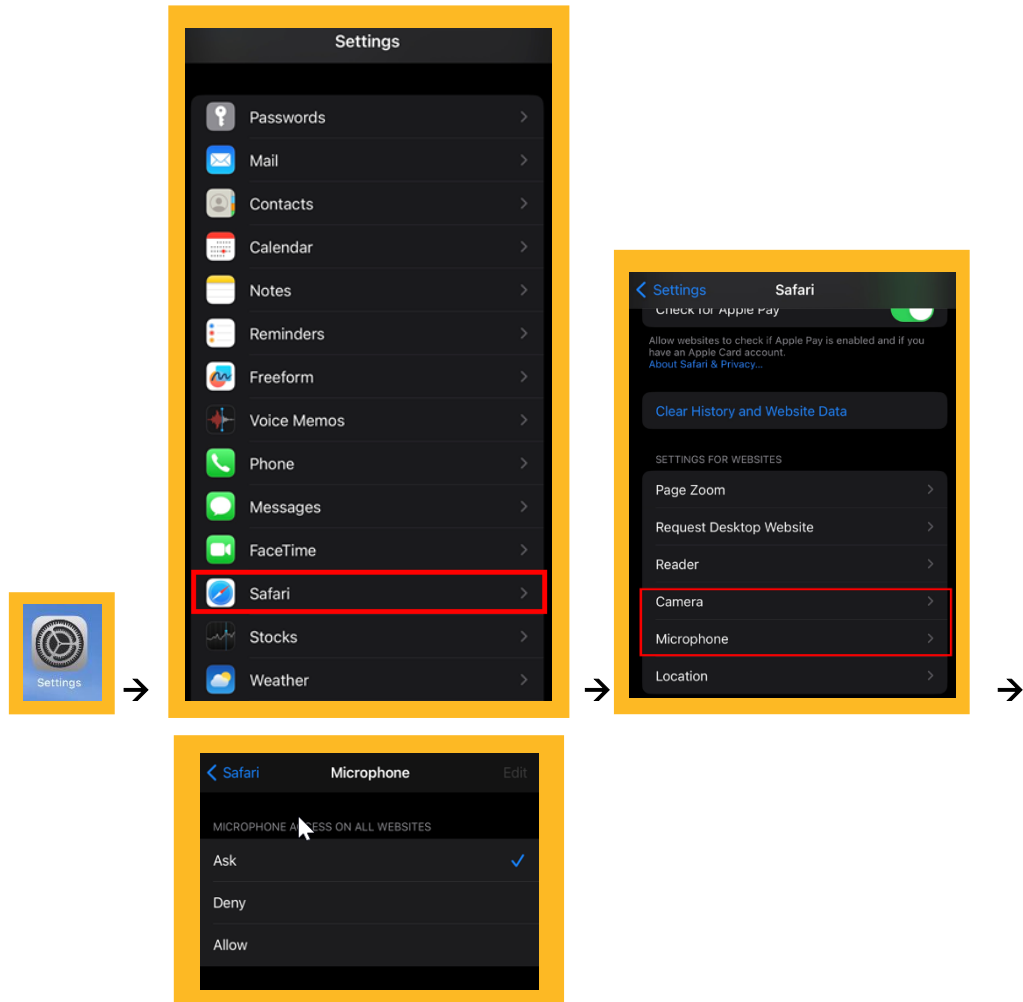
- La telesalud requiere acceso a su cámara y micrófono para iniciar la sesión:



- Si no aparece la ventana emergente anterior, compruebe la configuración de la cámara y el micrófono para asegurarse de que están seleccionadas las opciones "Ask or Allow" / "Preguntar o Permitir".





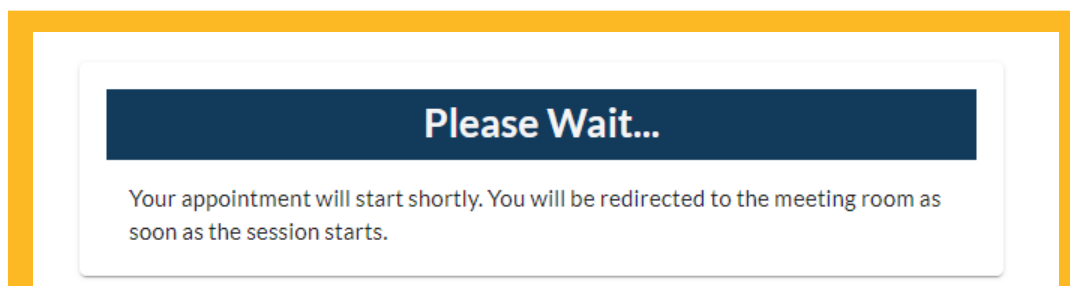


- **Nota:** Cuando utilice un dispositivo móvil, asegúrese de que la opción «Sitio de escritorio» o “Solicitar sitio de escritorio” NO esté marcada. Cuando esta opción está activada, los botones aparecen muy pequeños y son difíciles de usar.

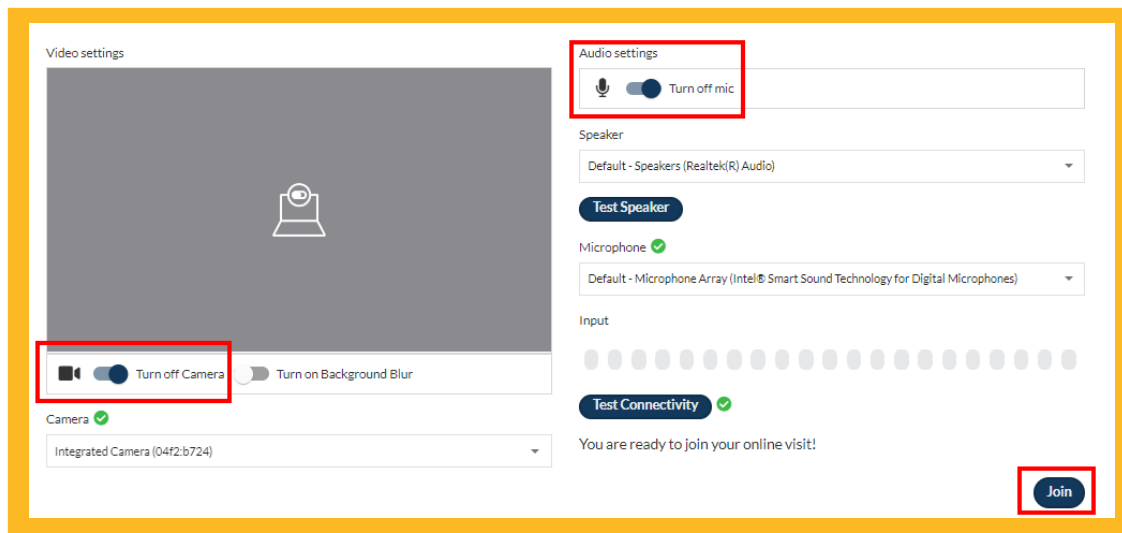
## Cómo unirse a su sesión

Recibirá un mensaje de texto y/o un correo electrónico con un enlace a un sitio web 15 minutos antes de cada cita programada. Busque un lugar tranquilo y privado para reducir la interferencia del ruido y, a continuación, haga clic en el enlace para acceder a la cita en ese momento. **Es importante que llegue 15 minutos antes, porque es posible que tenga que reunirse con un miembro del personal de recepción antes de ver a su proveedor.**

- A continuación, entrará en la sala virtual de espera hasta que un miembro del personal de recepción o un proveedor le dé acceso.



- Antes de entrar en su cita, se le redirigirá automáticamente a una pantalla de **comprobación técnica**. Seleccione si desea activar o desactivar el micrófono y la cámara y, a continuación, haga clic en Join/Unirse. Tenga en cuenta que, si permanece en la pantalla de comprobación técnica durante más de 10 minutos aproximadamente, se agotará el tiempo de espera y deberá volver al enlace URL para restablecerla.



- **Si no puede hacer clic en “Join/Unirse”, consulte los pasos anteriores correspondientes a su dispositivo o navegador para solucionar el problema.**

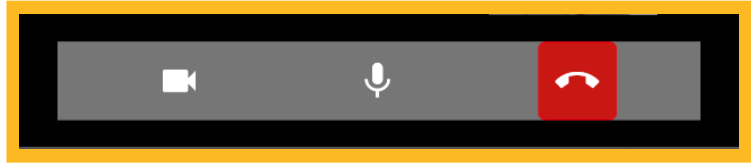
### **Durante la sesión**

Si tiene asuntos administrativos que resolver, un miembro del personal de recepción se reunirá con usted antes de que vea a su proveedor. Los asuntos administrativos pueden incluir:

- Completar el registro
- Firmar documentos
- Preguntas sobre el seguro médico
- Programación de citas

Una vez completados esos pasos, el miembro del personal le pondrá en contacto con su proveedor.

- Para encender o apagar la cámara o el micrófono, utilice los botones situados en la parte baja de la pantalla.



## **Asistencia del usuario**

Si necesita asistencia para acceder a la telesalud, incluyendo problemas con la calidad de audio/vídeo, póngase en contacto con nuestro equipo de servicios de aplicaciones en:

- **Teléfono: (303) 504-6579, opción 3.**
- **Correo electrónico: [AppSupport@wellpower.org](mailto:AppSupport@wellpower.org)**

Si, por cualquier motivo, la llamada de telesalud se interrumpe antes de que termine su sesión, su proveedor se pondrá en contacto con usted por teléfono para ofrecerle una alternativa para completar su cita.