

Guía del paciente para las visitas por video

Esta es una guía para ayudarlo a prepararse para su visita por video. Por favor, haga clic [aquí](#) para obtener consejos útiles para facilitar su visita por video.

Para ir a una sección específica, pulse la tecla Ctrl y, al mismo tiempo, haga clic en el índice de contenidos.

Contenido

Dispositivo móvil (smartphone o tablet)	2
Antes de su cita - Haga una comprobación técnica	2
Cómo unirse a su cita desde un enlace enviado por texto.....	6
Descarga de la aplicación en el dispositivo móvil (smartphone)	10
Cómo participar en una visita por video con la aplicación.....	11
Botones de control en el dispositivo móvil	12
Funciones especiales en el dispositivo móvil	12
Video Chat	12
Portátil o computadora	14
Antes de su cita - Haga una comprobación técnica	14
Cómo unirse a su cita desde un correo electrónico	18
Cómo acceder a su cita desde el portal de LA Health	21
Botones de control en el portátil/computadora	28
Funciones especiales en el portátil/computadora	28
Video Chat	28
Dónde obtener ayuda y más información	29

Versión: v07.15.22

Dispositivo móvil (smartphone o tablet)

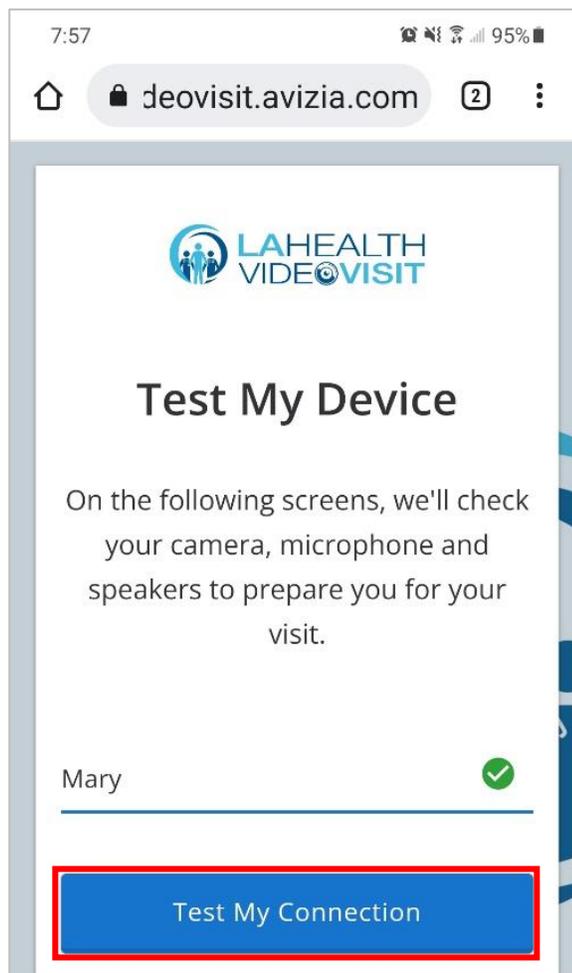
Antes de su cita - Haga una comprobación técnica

Para prepararse para su visita, pruebe su dispositivo móvil **antes** de la cita. Visite <https://lahealthportal-videovisit.avizia.com/#/techcheck> para probar la cámara, el micrófono y los altavoces. Esto se denomina “comprobación técnica”. Las pantallas de comprobación técnica están solo en inglés.

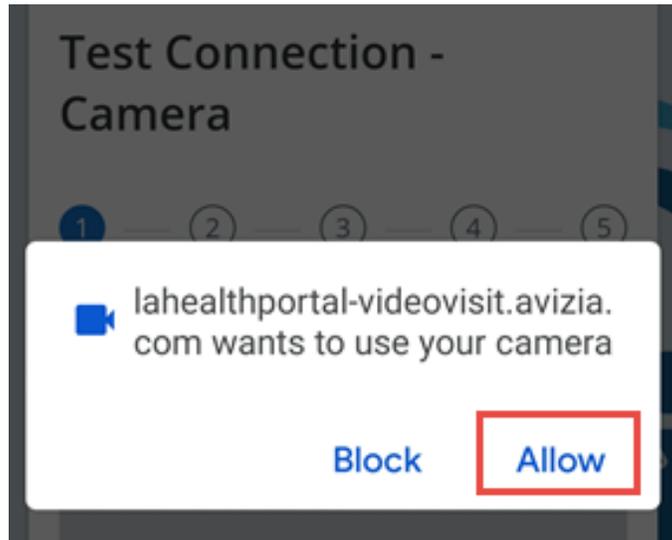
En cualquier momento durante la “comprobación técnica”, puede desplazarse hasta la parte inferior de la pantalla y pulsar el botón de **Soporte** (Support) o llamar al **1-866-889-9258**. Puede confirmar los requisitos técnicos mínimos haciendo clic [aquí](#).



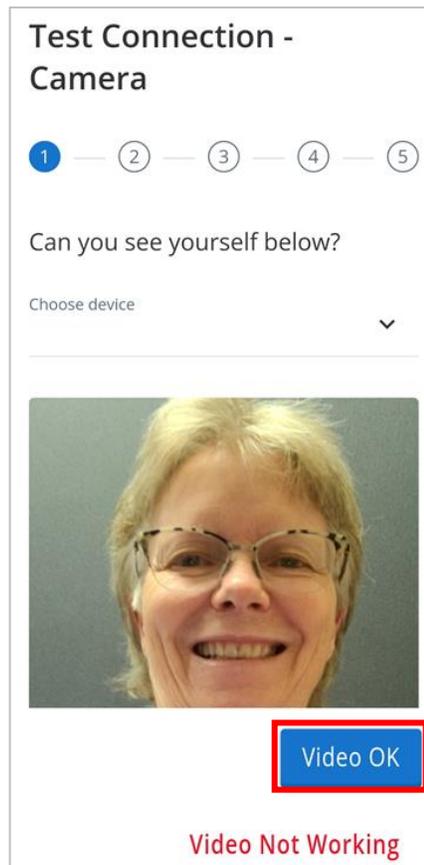
1. Escriba su nombre en el espacio y pulse **Probar mi conexión** (Test my Connection).



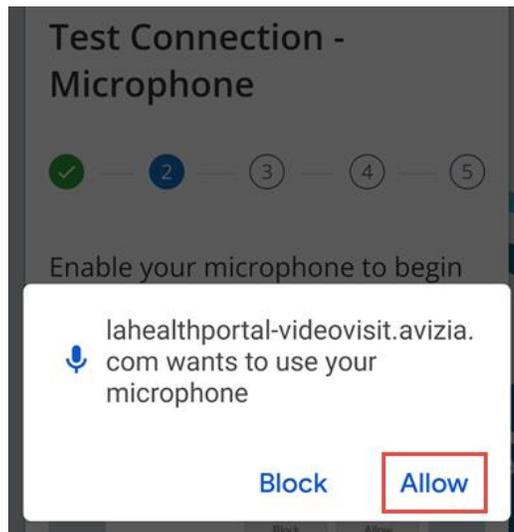
2. Pruebe su cámara. Si se abre una ventana con el mensaje “lahealthportal-videovisit.avizia.com quiere utilizar su cámara”, pulse **Permitir** (Allow).



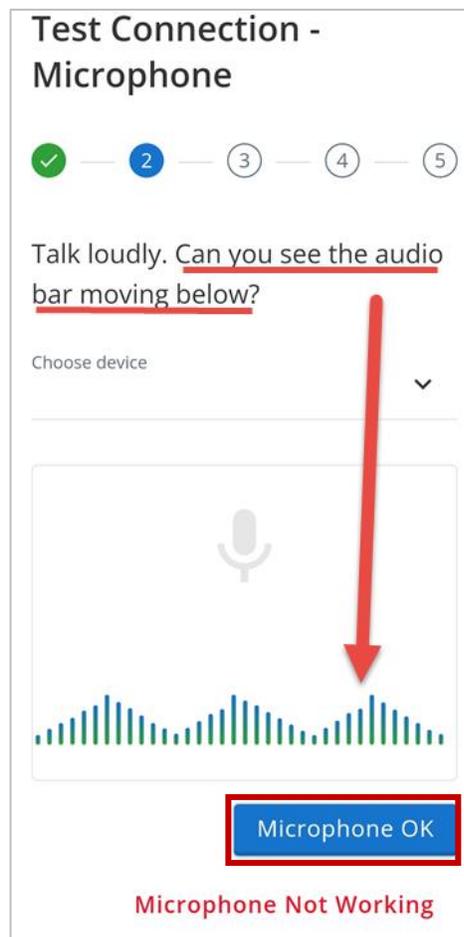
Si puede verse, pulse **Video OK**. Es posible que tenga que desplazarse hacia abajo para ver el botón **Video OK**.



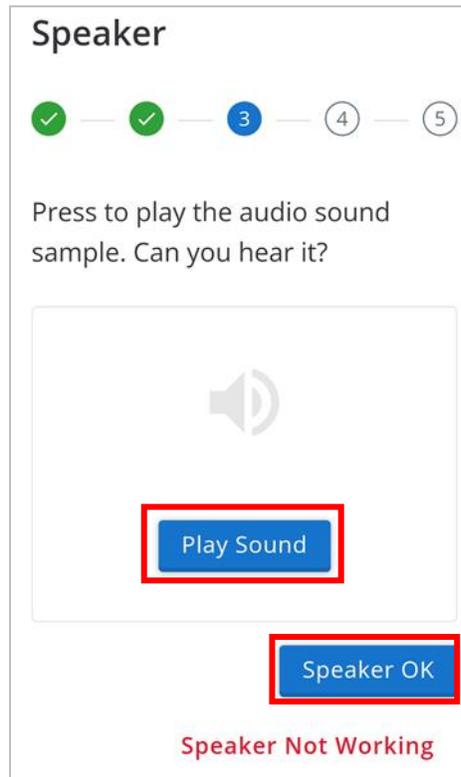
3. Pruebe su micrófono. Si se abre una ventana con el mensaje “lahealthportal-videovisit.avizia.com quiere utilizar su micrófono”, pulse **Permitir** (Allow).



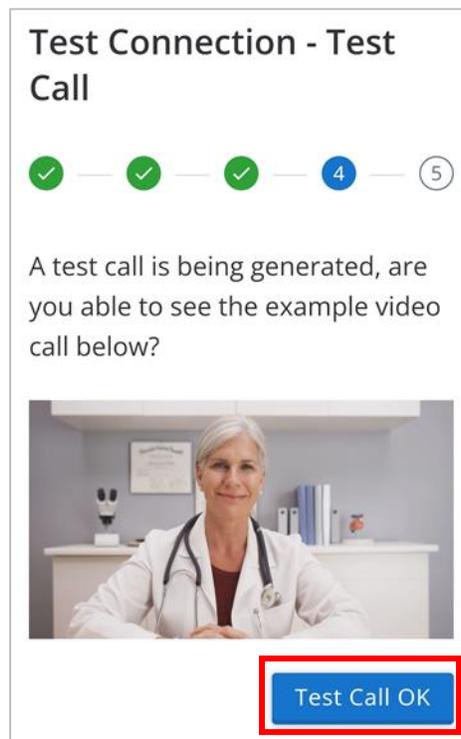
Hable claramente por el micrófono. Si ve que la barra de audio se mueve, pulse **Micrófono OK** (Microphone OK).



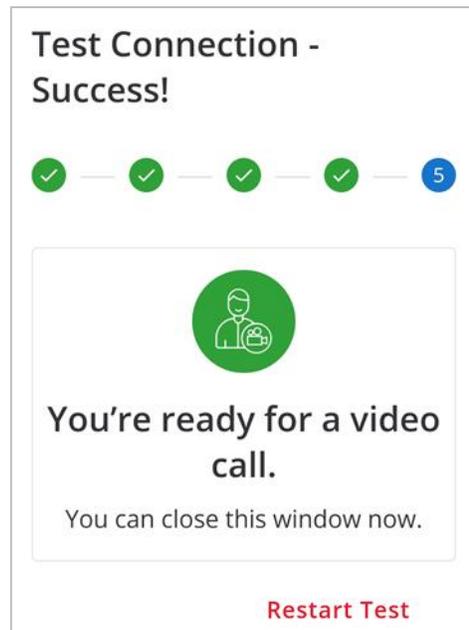
4. Pruebe el altavoz. Pulse **Reproducir sonido** (Play Sound). Si escucha el sonido, pulse **Altavoz OK** (Speaker OK).



5. A continuación, se realizará una llamada de prueba. Si ve una imagen y oye una voz, pulse **Llamada de prueba OK** (Test call OK).

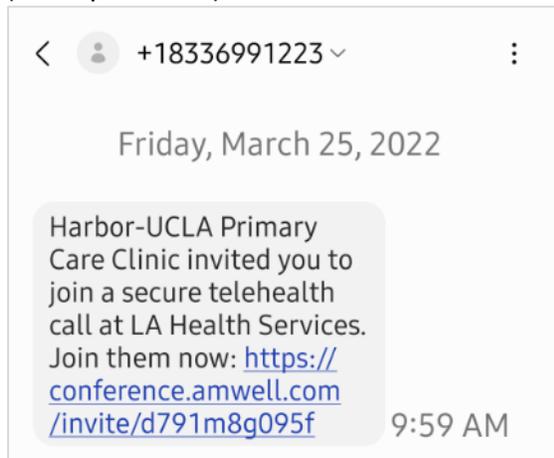


- Si la cámara, el micrófono, el altavoz y la llamada de prueba funcionaron correctamente, puede usar su dispositivo para una visita por video. Puede cerrar la ventana del navegador o reiniciar la prueba.



Cómo unirse a su cita desde un enlace enviado por texto

- Recibirá un mensaje de texto de su clínica invitándolo a unirse a una llamada segura de telesalud (visita por video). Pulse sobre el enlace.



- En la pantalla “Conectar”, pulse el botón **Unirse ahora** (Join Now). Es posible que no tenga que descargar una aplicación. Sin embargo, si no pasa la “Comprobación técnica” o tiene problemas para oír y/o ver a su proveedor durante la visita por video, es posible que la aplicación sea una mejor opción para usted. Para obtener instrucciones sobre cómo descargar la aplicación, consulte “Descarga de la aplicación” en la sección de dispositivos móviles, o haga clic [aquí](#). Si tiene problemas para unirse a la visita por video, pulse en **Soporte** (Support) o llame al **1-866-889-9258**.



Connect

Harbor-UCLA Primary Care
Clinic secure telemedicine room
at LA Health Services

[Join Now \(no download\)](#)

or

Download AW Touchpoint then
return here to [join with the app](#)





© 2022 American Well. Amwell is a registered
trademark of American Well Corporation.

[Support](#) [Terms](#) [Privacy](#)

3. Escriba su nombre completo en el espacio y pulse **Soy un paciente** (I am a patient). Si aún no ha probado su dispositivo, desplácese hacia abajo en la ventana de su dispositivo y pulse **Probar mi conexión** (Test my Connection). Si ya ha probado su dispositivo, pulse **Unirse a la videollamada** (Join Video Call).



Ready to connect?



You have been invited to connect to a secure telehealth call with **Harbor-UCLA Primary Care Clinic**. Join by video call instantly on this device.

Full Name
Mary Smith 

- I am a patient
- I am a healthcare professional
- Other

 Join Video Call

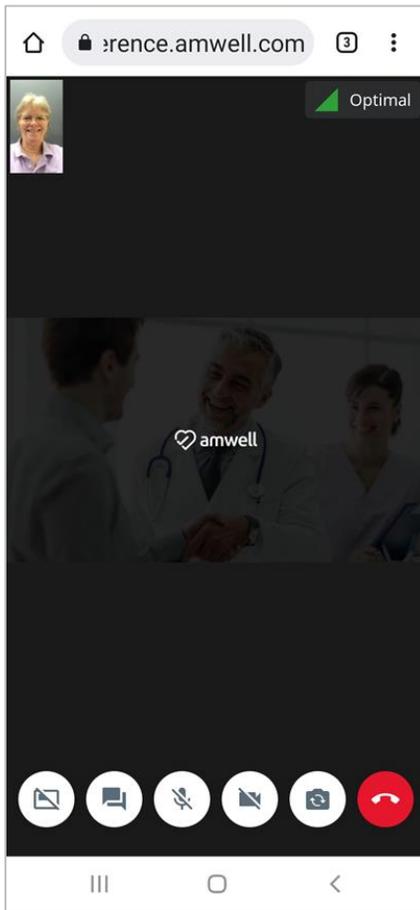
Are you ready for a call?

 Status: Not Yet Tested

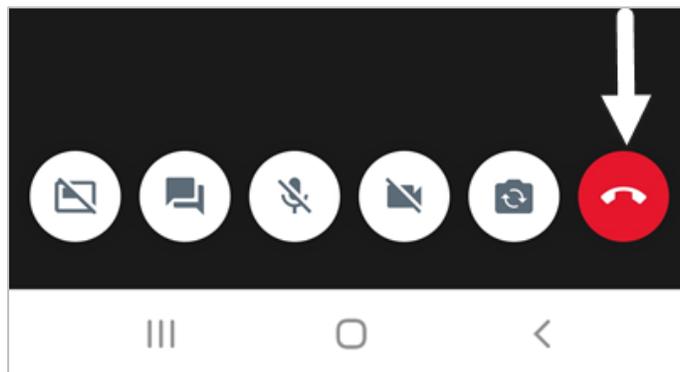
[Test my Connection](#)

4. Cuando esté en la sala de espera, su pantalla estará en negro y su imagen será pequeña y estará en una esquina. Una voz le dirá que está esperando a que otros (su enfermera o médico) se unan.

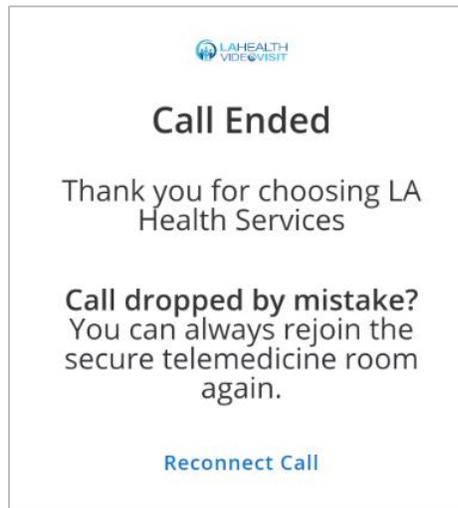
5. Cuando la enfermera o el proveedor se una a la visita por video, verá la imagen de ellos más grande, y la suya será pequeña.



6. Una vez que haya terminado su visita, se le indicará que cuelgue. Pulse el botón rojo de **finalización de llamada** (End Call) en su pantalla.

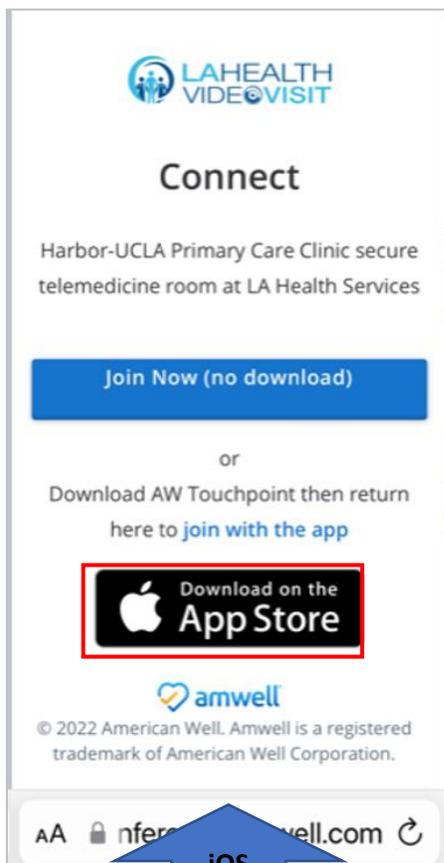


7. Cuando cuelgue o si la llamada se corta por error, verá la siguiente pantalla. En caso de que se interrumpa la llamada, puede volver a unirse a su visita por video pulsando **Reconectar llamada** (Reconnect Call).

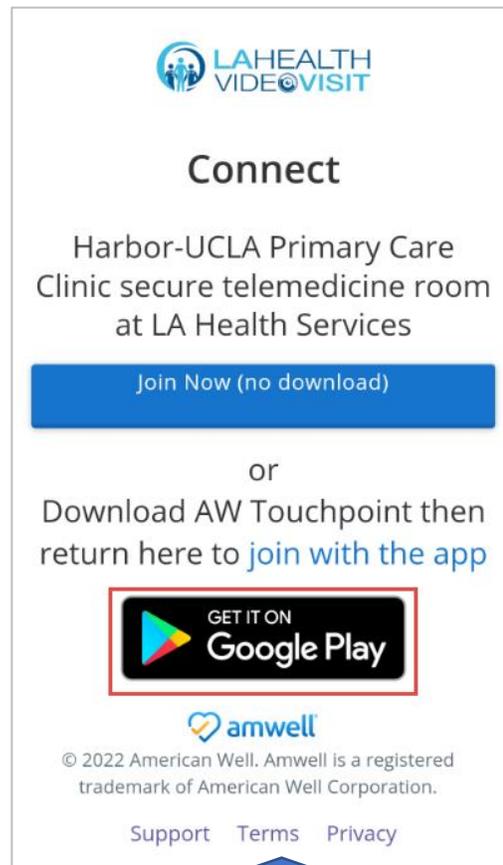


Descarga de la aplicación en el dispositivo móvil (smartphone)

No es necesario descargar la aplicación Amwell “AW Touchpoint”. Sin embargo, si no pasa la comprobación técnica o tiene problemas para oír y/o ver a su proveedor, la aplicación podría ser una mejor opción para usted. La aplicación “AW Touchpoint” se puede descargar de forma gratuita en la App Store (para dispositivos iOS) o en Google Play (para dispositivos Android). Desde el enlace de texto, haga clic en “Descargar en la App Store” (Download on the App Store) (para iOS), o en “OBTENERLA EN Google Play” (GET IT ON Google Play) (para Android).



Aplicación
AW
Touchpoint



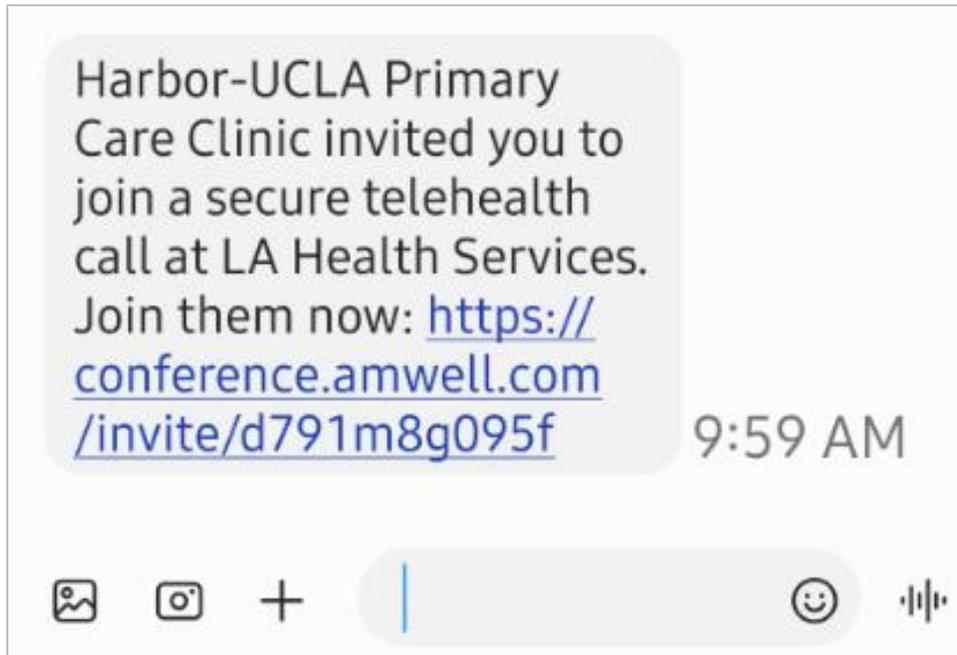
Aviso para iOS 15+: Use la aplicación Amwell “AW Touchpoint” o los auriculares con cable/Bluetooth para que el audio sea de mejor calidad.



Después de descargar la aplicación, verá la imagen de la aplicación “AW Touchpoint” en su dispositivo móvil. ¡No es necesario abrir la aplicación para unirse a la visita por video!

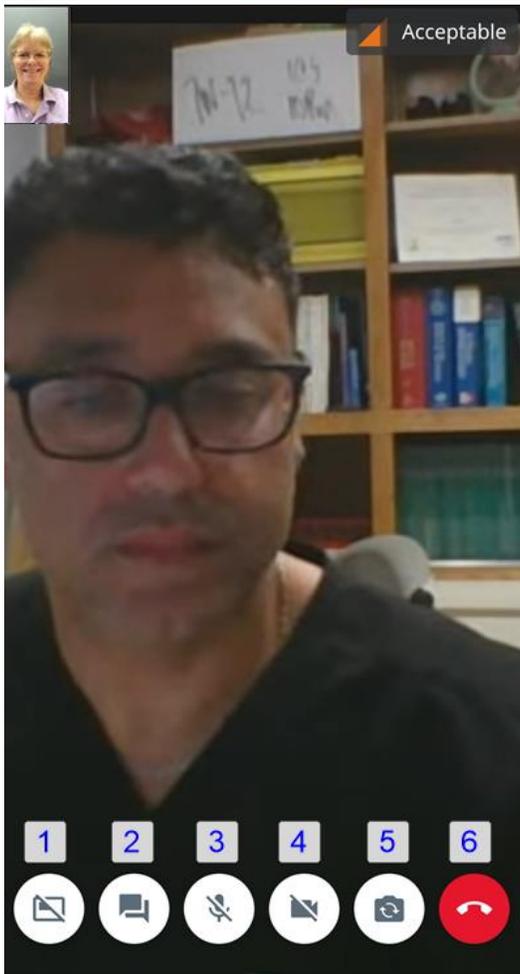
Cómo participar en una visita por video con la aplicación

Después de descargar la aplicación, vuelva a su mensaje de texto y haga clic en el enlace (véase el ejemplo siguiente). De este modo, accederá directamente a la aplicación. Ahora, puede unirse a la visita por video utilizando la aplicación.



Siga los pasos 1 a 6 en [Antes de su cita - Haga una comprobación técnica](#) (páginas 2 a 6) para hacer una “comprobación técnica”. Siga los pasos 1 a 7 en [Cómo unirse a su cita desde un enlace enviado por texto](#) (páginas 6 a 10) para unirse a la visita por video.

Botones de control en el dispositivo móvil

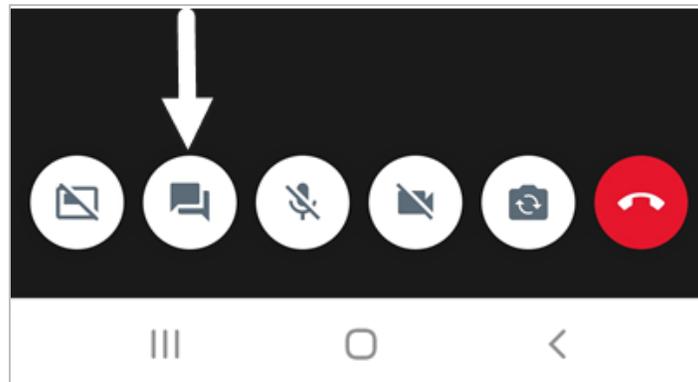


- 1 Quita su foto de la pantalla
- 2 Conversa con su enfermera o proveedor
- 3 Enciende/apaga su micrófono
- 4 Enciende/apaga su cámara
- 5 Cambia su cámara a la trasera/frontal
- 6 Cuelga

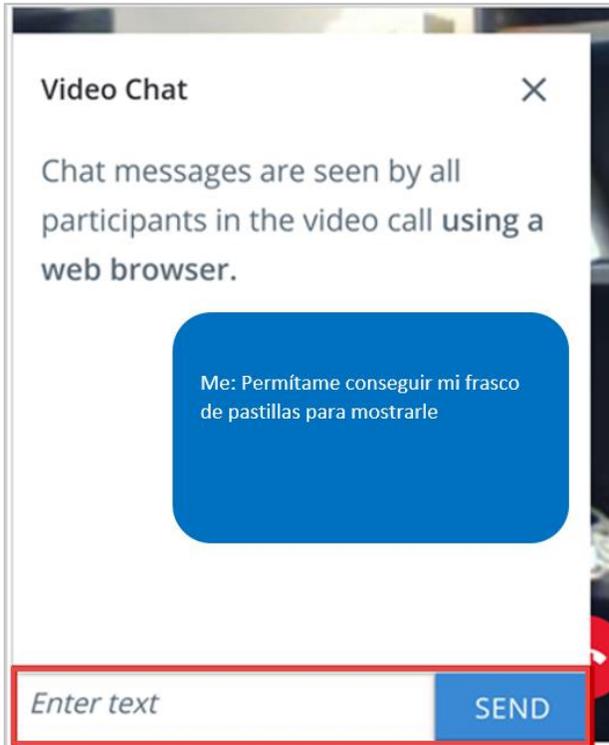
Funciones especiales en el dispositivo móvil

Video Chat

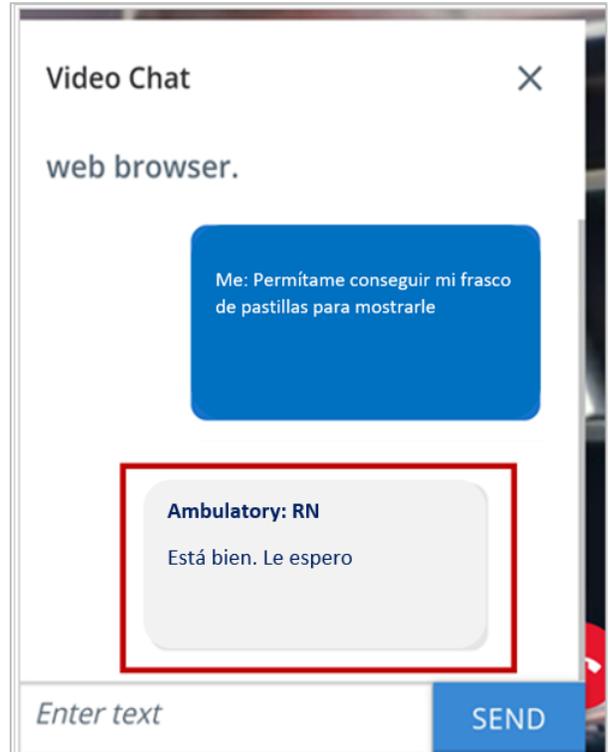
1. Puede conversar en privado con su enfermera o proveedor. Pulse el botón de Chat para abrir la ventana de Video Chat.



2. Se abrirá la ventana del Video Chat. Escriba su mensaje en la casilla de la parte inferior y pulse **Enviar** (Send).



3. Verá la respuesta de su enfermera o proveedor bajo la suya.

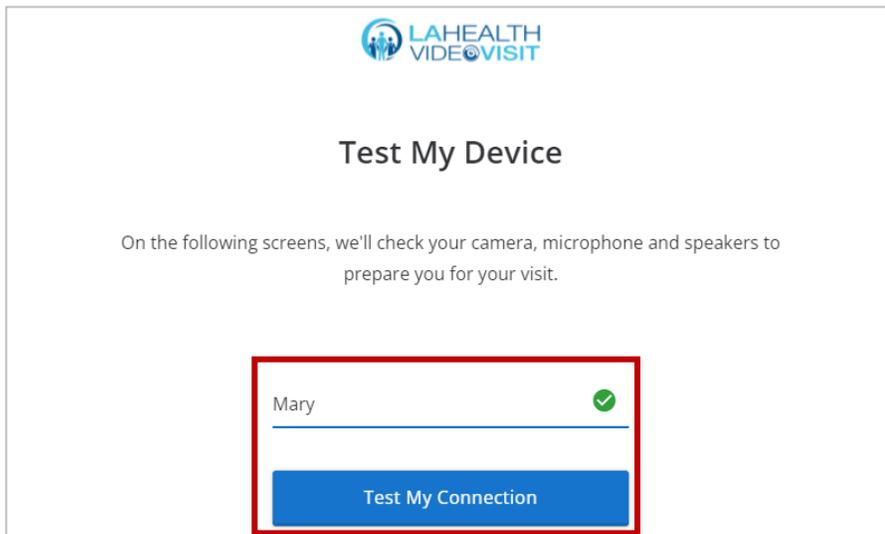


Portátil o computadora

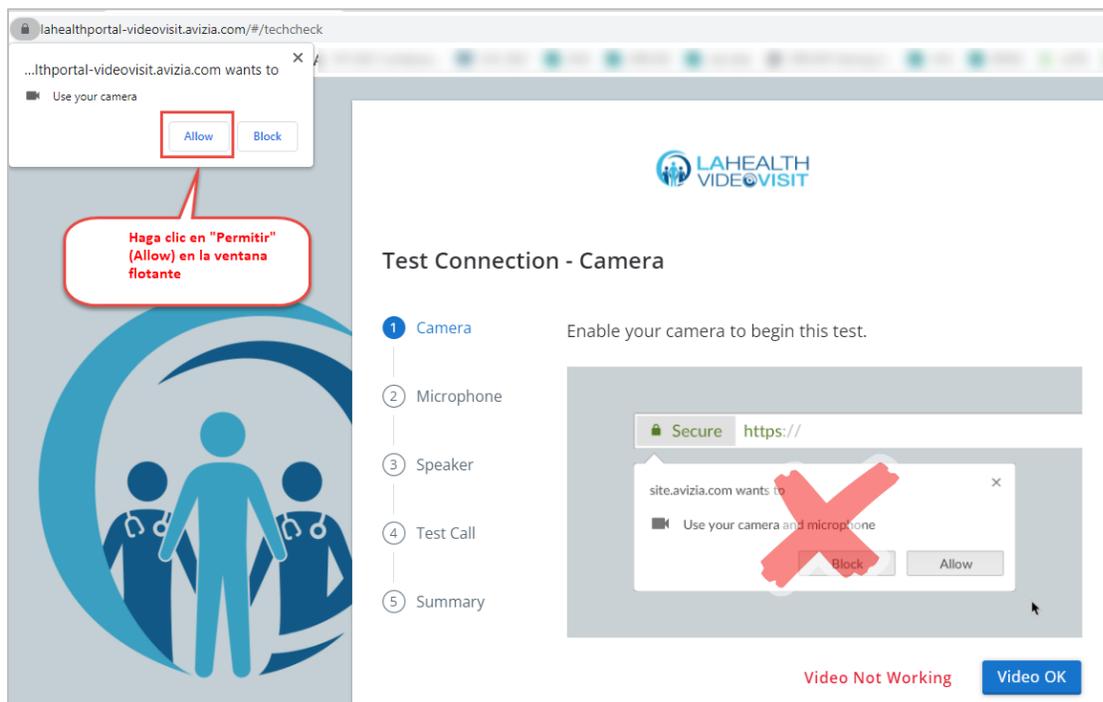
Antes de su cita - Haga una comprobación técnica

Si utiliza un portátil o computadora, debe tener una cámara, altavoces y un micrófono para una visita por video. Para preparar su visita, pruebe su portátil o computadora **antes** de la hora de su cita. Vaya a <https://lahealthportal-videovisit.avizia.com/#/techcheck> para probar su dispositivo.

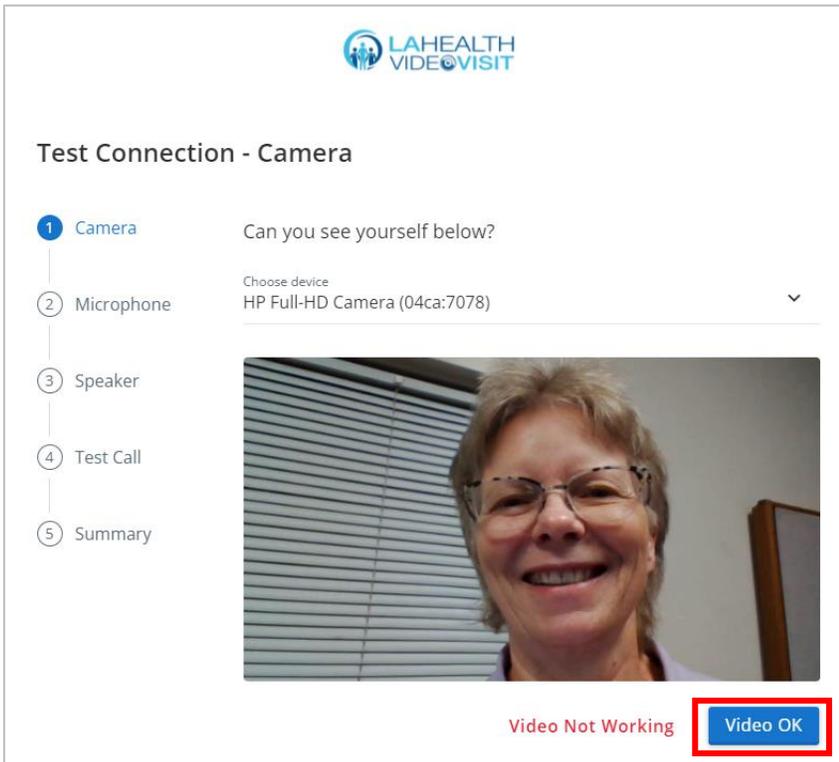
1. Escriba su nombre en el espacio y haga clic en **Probar mi conexión** (Test My Connection).



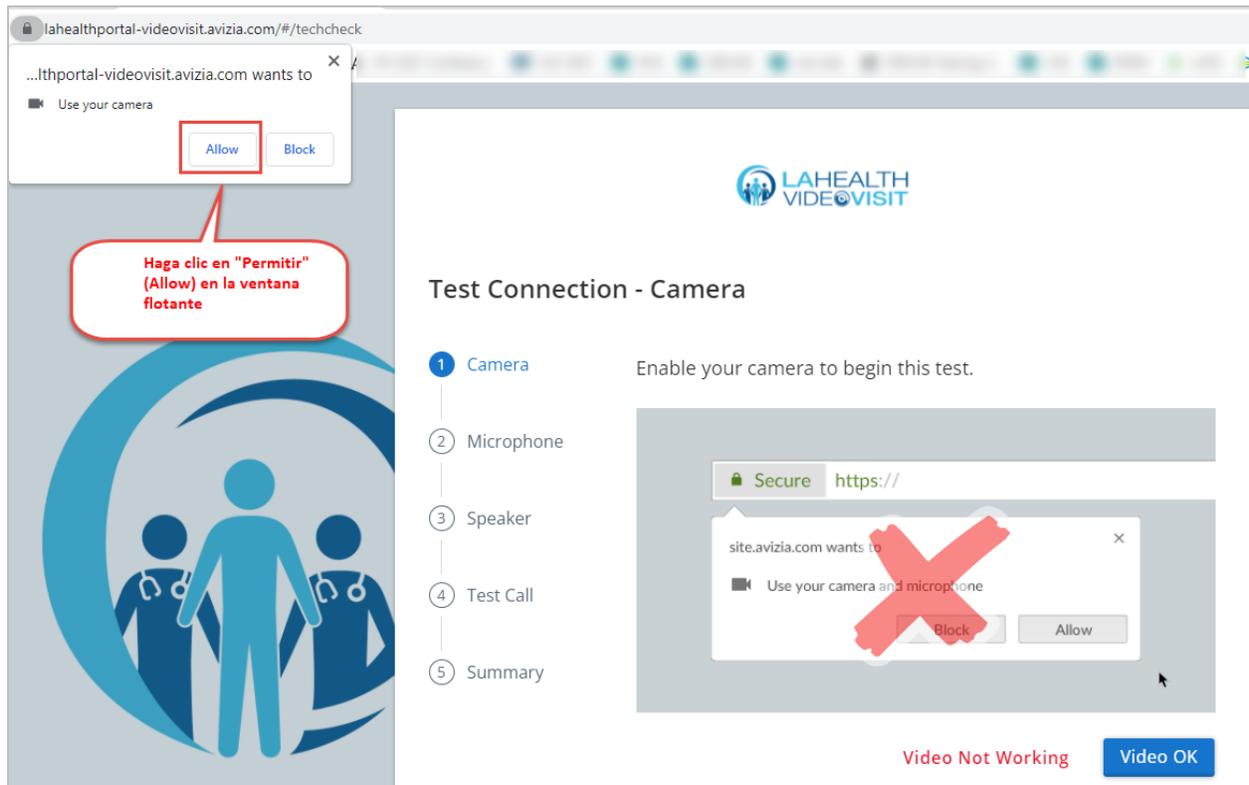
2. Pruebe su cámara. Si se abre una ventana con el mensaje “lahealthportal-videovisit.avizia.com quiere utilizar su cámara”, haga clic en **Permitir** (Allow). Asegúrese de hacer clic en la ventana flotante.



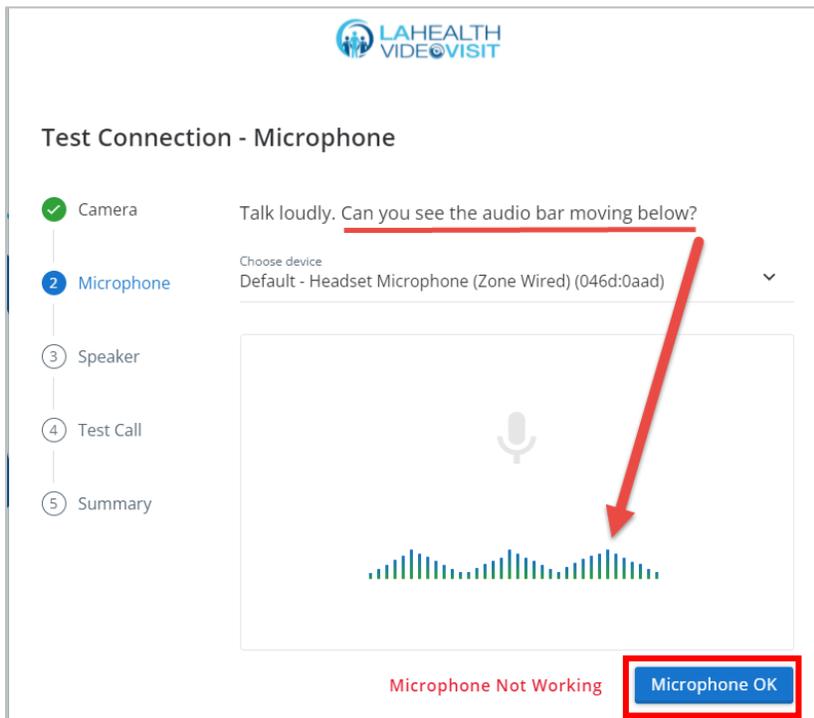
Si se ve a sí mismo, haga clic en **Video OK**.



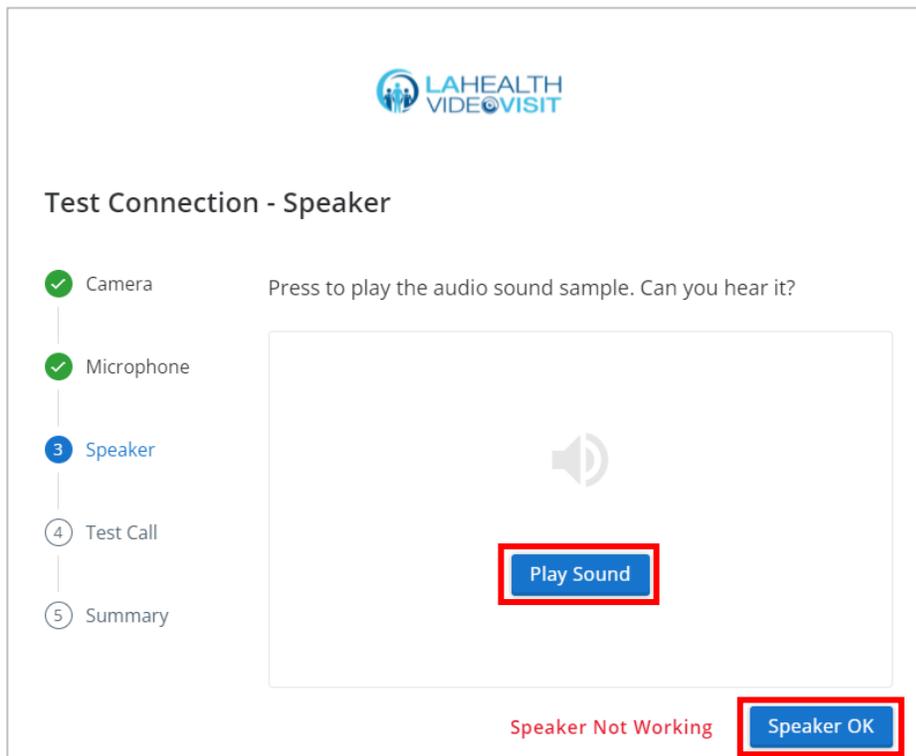
3. Pruebe su micrófono. Si se abre una ventana con el mensaje “lahealthportal-videovisit.avizia.com quiere utilizar su micrófono”, haga clic en **Permitir (Allow)**. Asegúrese de hacer clic en la ventana flotante.



Hable con voz clara por el micrófono. Si ve que la barra de audio (sonido) se mueve, haga clic en **Micrófono OK** (Microphone OK).



4. Pruebe el altavoz. Haga clic en **Reproducir sonido** (Play Sound). Si escucha el sonido, haga clic en **Altavoz OK** (Speaker OK).



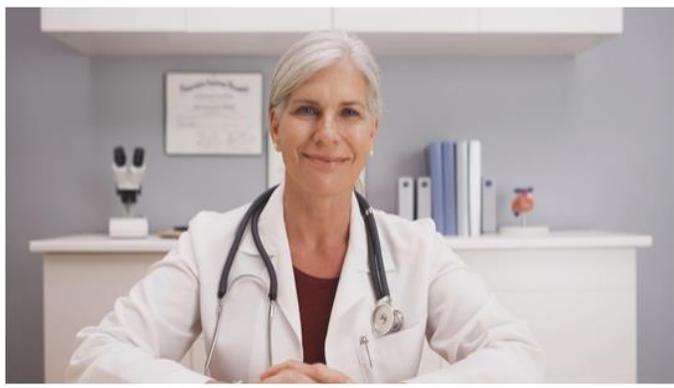
5. A continuación, se realizará una llamada de prueba. Si ve una imagen y escucha una voz, haga clic en **Llamada de prueba OK (Test Call OK)**.



Test Connection - Test Call

- ✓ Camera
- ✓ Microphone
- ✓ Speaker
- 4** Test Call
- 5 Summary

A test call is being generated, are you able to see the example video call below?



[Test Call Not Working](#) [Test Call OK](#)

6. Si la cámara, el micrófono, el altavoz y la llamada de prueba funcionaron correctamente, su dispositivo puede ser utilizado para una visita por video. Puede cerrar la ventana del navegador o reiniciar la prueba.



Test Connection - Success!

- ✓ Camera
- ✓ Microphone
- ✓ Speaker
- ✓ Test Call
- 5** Summary

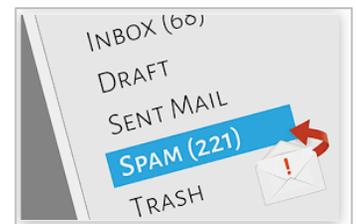
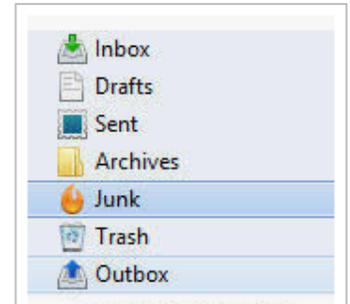
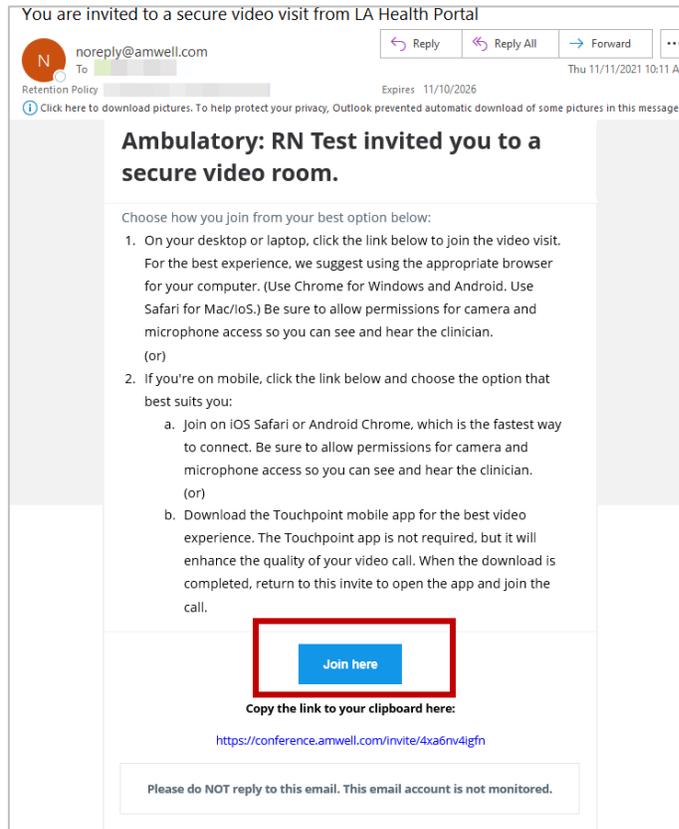


You're ready for a video call.
You can close this window now.

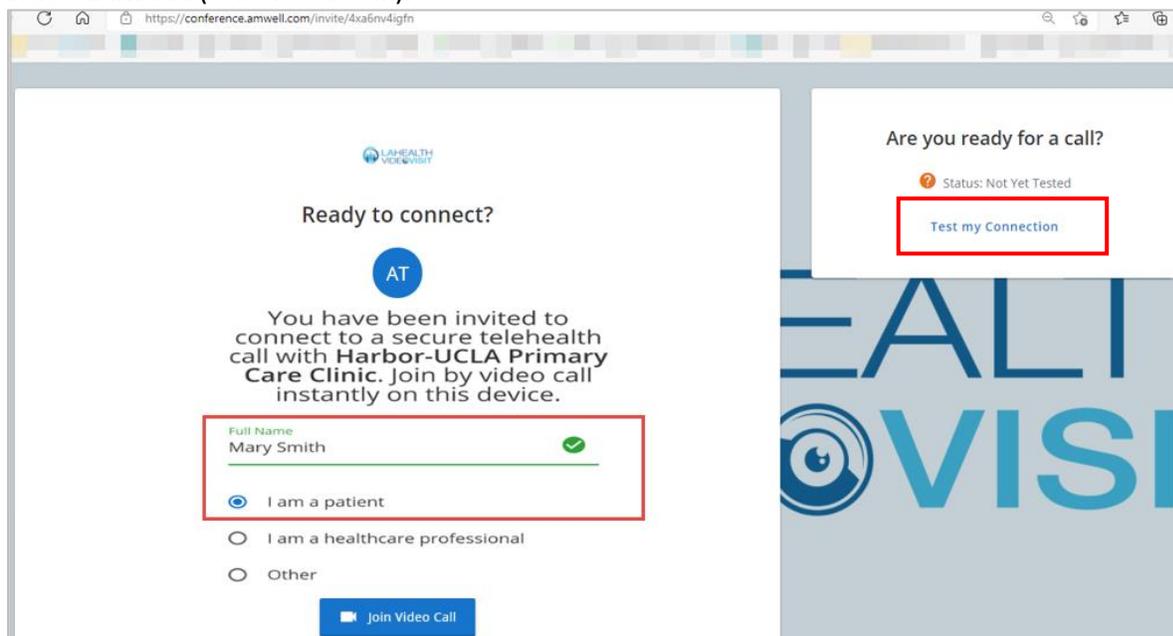
[Restart Test](#)

Cómo unirse a su cita desde un correo electrónico

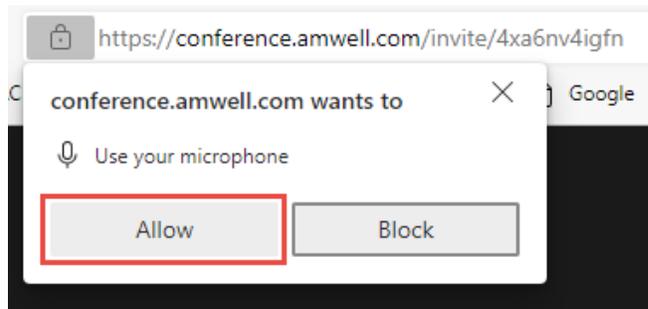
1. Recibirá un correo electrónico de noreply@amwell.com. Desplácese hacia abajo y haga clic en **Unirse aquí** (Join here). Si no encuentra el correo electrónico, compruebe su carpeta de correo no deseado o spam.



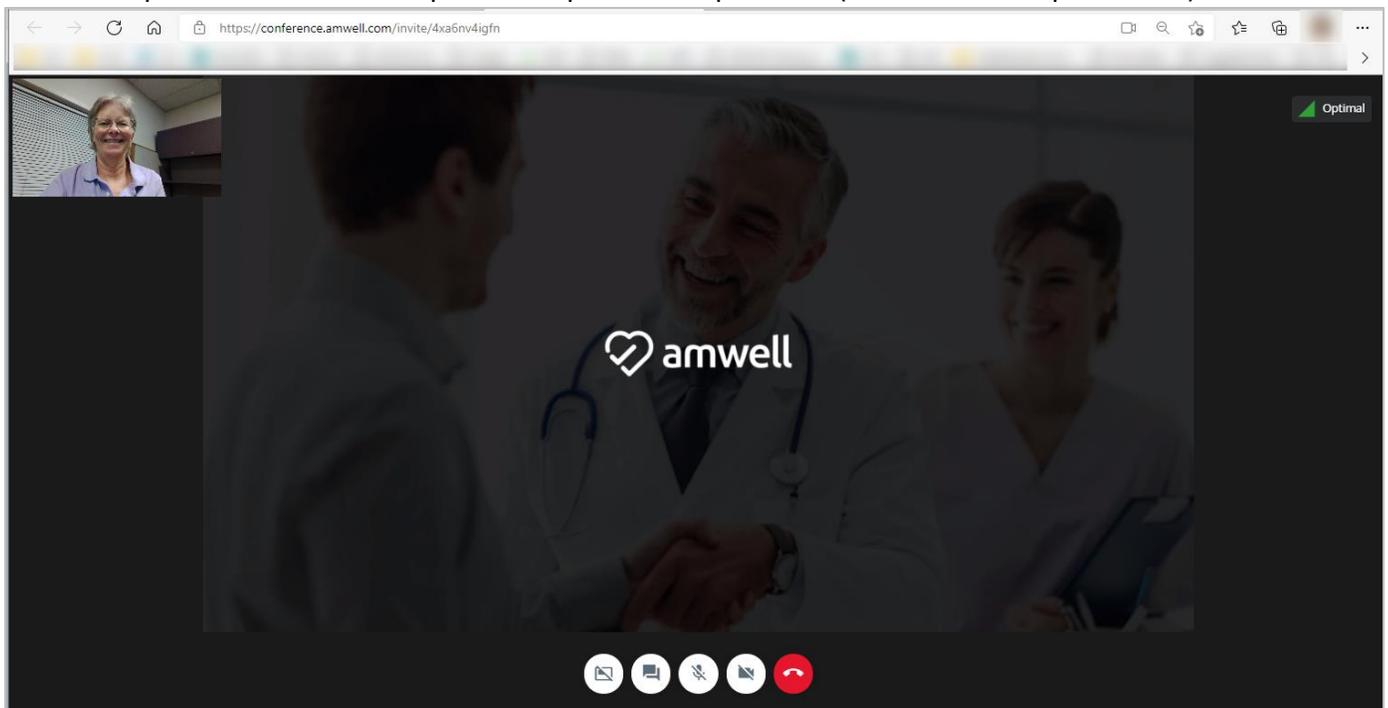
2. En la pantalla “Listo para conectar” (Ready to connect?), escriba su nombre completo en el espacio. Haga clic en **Soy un paciente** (I am a patient). Si aún no ha probado su dispositivo, haga clic en **Probar mi conexión** (Test my Connection). Si ya ha probado su dispositivo, haga clic en **Unirse a la video llamada** (Join Video Call).



3. Si aparece una ventana emergente diciendo que conference.amwell.com quiere usar su cámara o micrófono, haga clic en **Permitir** (Allow).



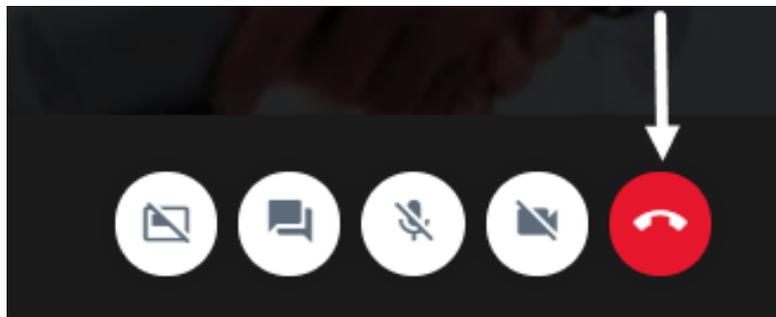
4. Cuando esté en la sala de espera, su pantalla estará en negro y su imagen será pequeña y estará en una esquina. Una voz le dirá que está esperando a que otros (su enfermera o proveedor) se unan.



- Después de hacer clic en **Aceptar** (Accept), verá a su enfermera o proveedor en su pantalla. Su imagen será pequeña y estará en una esquina.

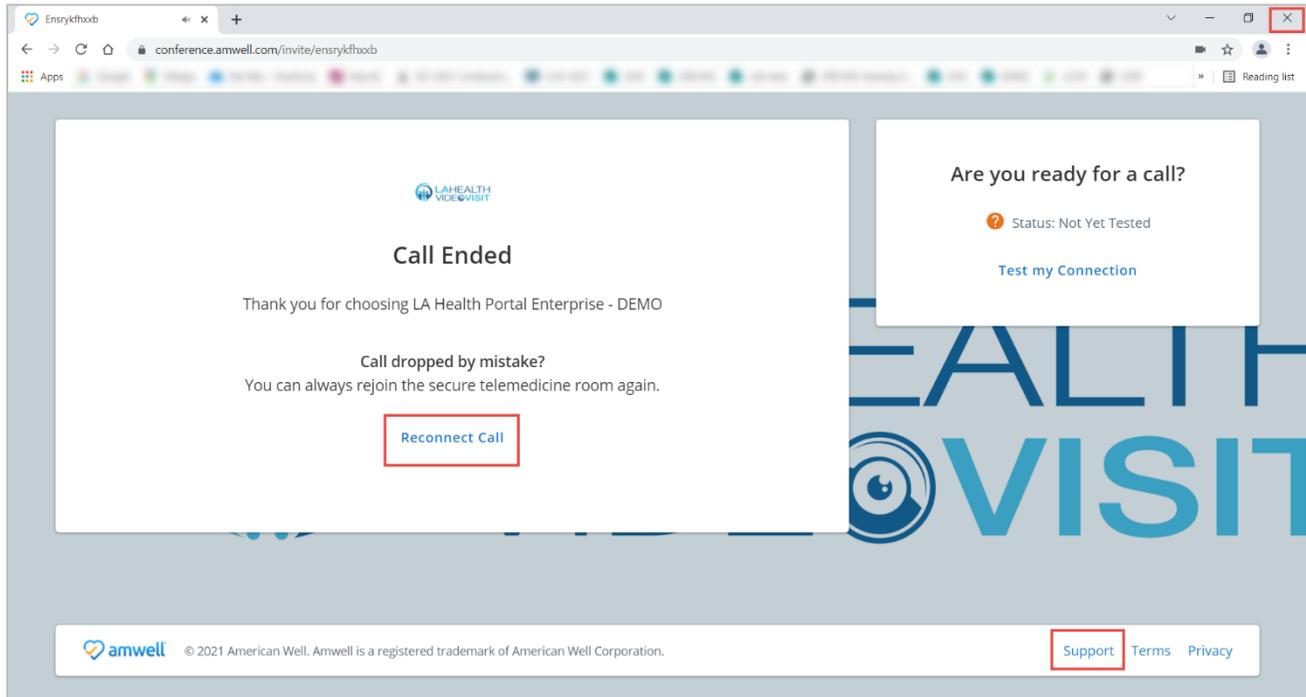


- Quando haya terminado su visita, se le indicará que cuelgue. Pulse el botón rojo de su pantalla.
Finalizar llamada (End Call)



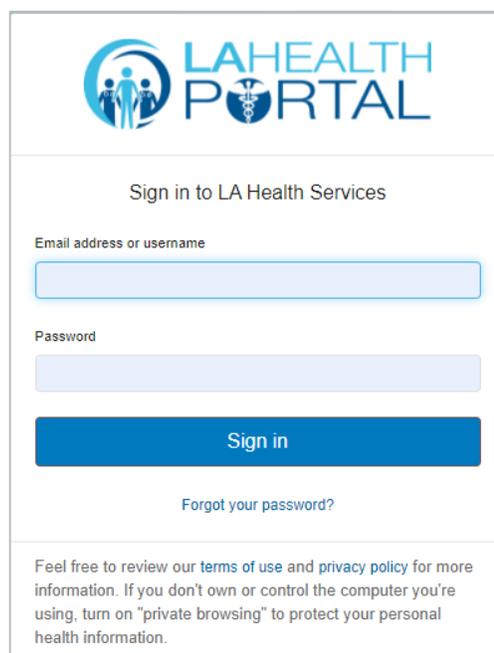
- La siguiente pantalla será como la siguiente. Puede cerrar el navegador haciendo clic en la **X** de la esquina superior derecha.

También verá esta pantalla si se interrumpe la llamada durante la visita. Haga clic en **Reconectar llamada** (Reconnect Call) para reanudar la visita. Si tiene problemas, puede hacer clic en **Soporte** (Support) en la parte inferior.

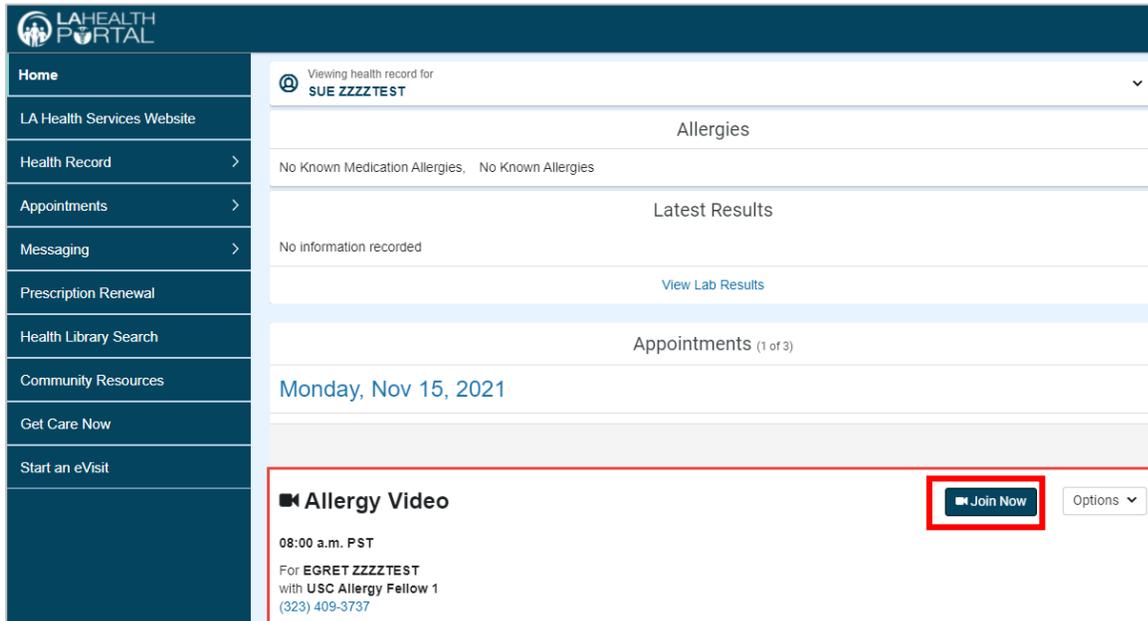


Cómo acceder a su cita desde el portal de LA Health

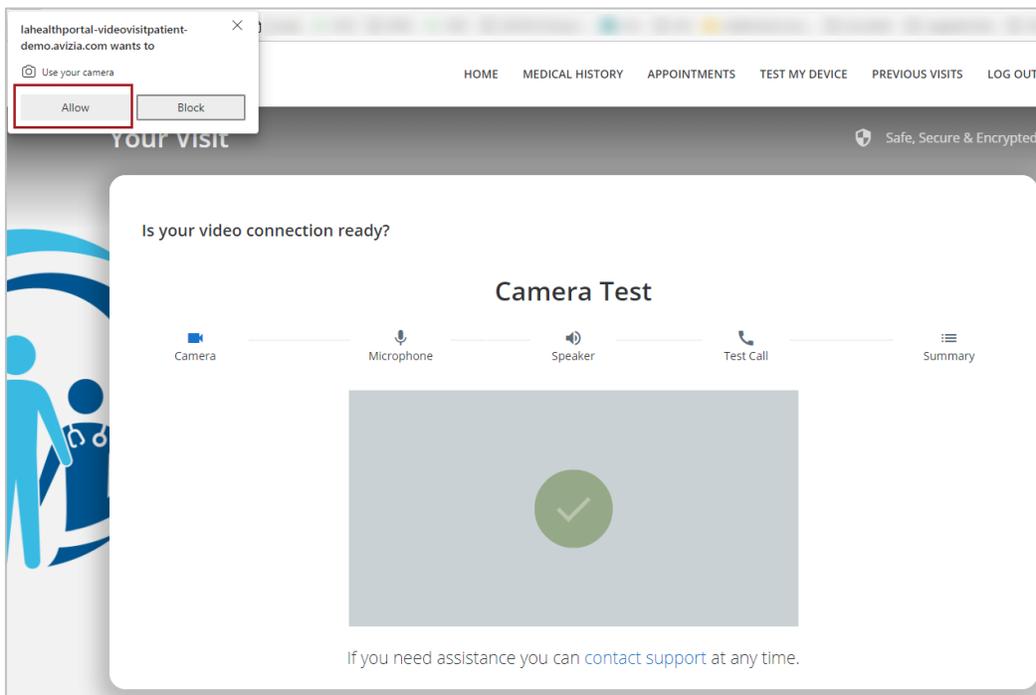
1. En su navegador, escriba: dhs.lacounty.gov/lahealthportal. Introduzca su correo electrónico o su nombre de usuario y contraseña en el espacio previsto para ello.

A screenshot of the LAHEALTH PORTAL sign-in page. At the top is the LAHEALTH PORTAL logo. Below it is the heading 'Sign in to LA Health Services'. There are two input fields: 'Email address or username' and 'Password'. Below the password field is a blue 'Sign in' button. Underneath the button is a link that says 'Forgot your password?'. At the bottom of the form, there is a paragraph of text: 'Feel free to review our [terms of use](#) and [privacy policy](#) for more information. If you don't own or control the computer you're using, turn on "private browsing" to protect your personal health information.'

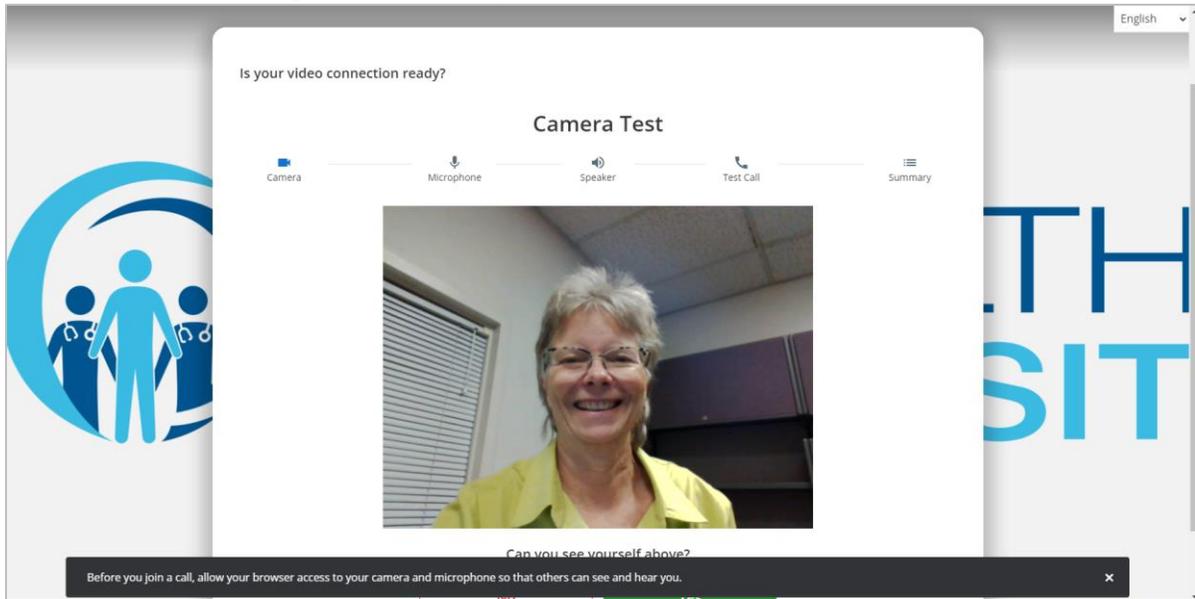
- Verá su próxima cita de visita por video en la página principal del Portal de LA Health. Si tiene otras visitas en el mismo día, es posible que tenga que hacer clic en **Citas** (Appointments) a la izquierda para ver la próxima visita por video. Treinta (30) minutos antes de su cita, verá el botón **Unirse ahora** (Join Now). Haga clic en **Unirse ahora** (Join Now) para unirse a la visita por video.



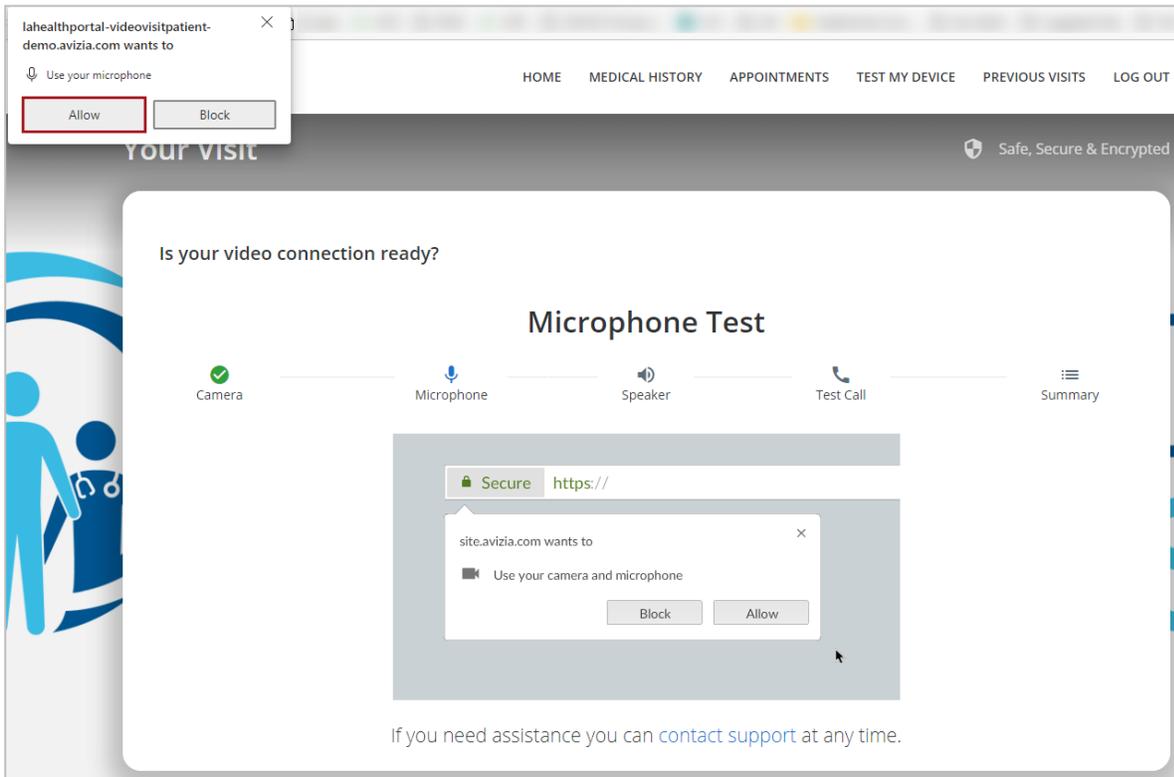
- Se lo guiará para que pruebe su dispositivo y se asegure de que este funcione correctamente para la visita por video. En cada paso, si necesita ayuda, haga clic en **Contactar con Soporte** (Contact Support) en la parte inferior de la pantalla. En primer lugar, la “comprobación técnica” probará su cámara. Si aparece una ventana emergente con el mensaje “lahealthportal-videovisit.avizia.com quiere utilizar su cámara”, haga clic en **Permitir** (Allow).



Si se ve a sí mismo, haga clic en **Sí** (Yes).



4. A continuación, pruebe su micrófono. Si aparece una ventana emergente con el mensaje “lahealthportal-videovisit.avizia.com quiere utilizar su micrófono”, haga clic en **Permitir** (Allow).



5. Hable con voz clara. Si puede ver que la barra de audio se mueve, haga clic en **Sí** (Yes).

Is your video connection ready?

Microphone Test

Camera Microphone Speaker Test Call Summary



Talk out loud, can you see the audio bar moving above?

If you need assistance you can [contact support](#) at any time.

6. Ahora es la prueba del altavoz. Haz clic en el botón de **Reproducción** (Play). Si escucha el sonido, haga clic en **Sí** (Yes).

Is your video connection ready?

Speaker Test

Camera Microphone Speaker Test Call Summary

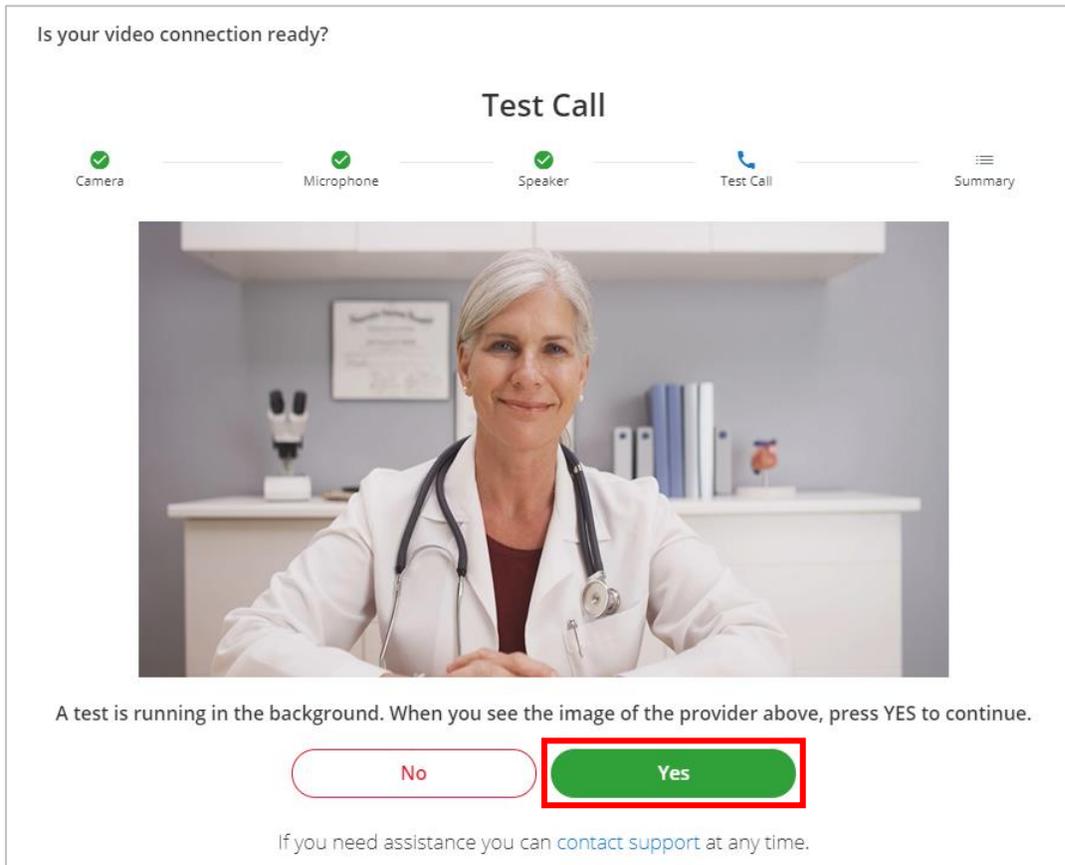
Haga clic en este botón que dice 'Play'



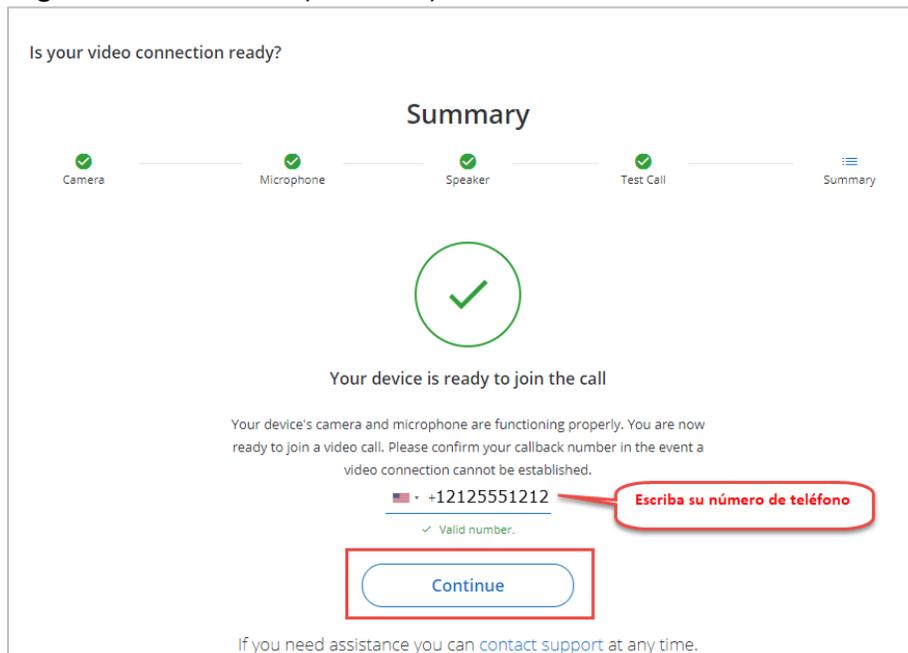
Press the button to play the audio. Can you hear it?

If you need assistance you can [contact support](#) at any time.

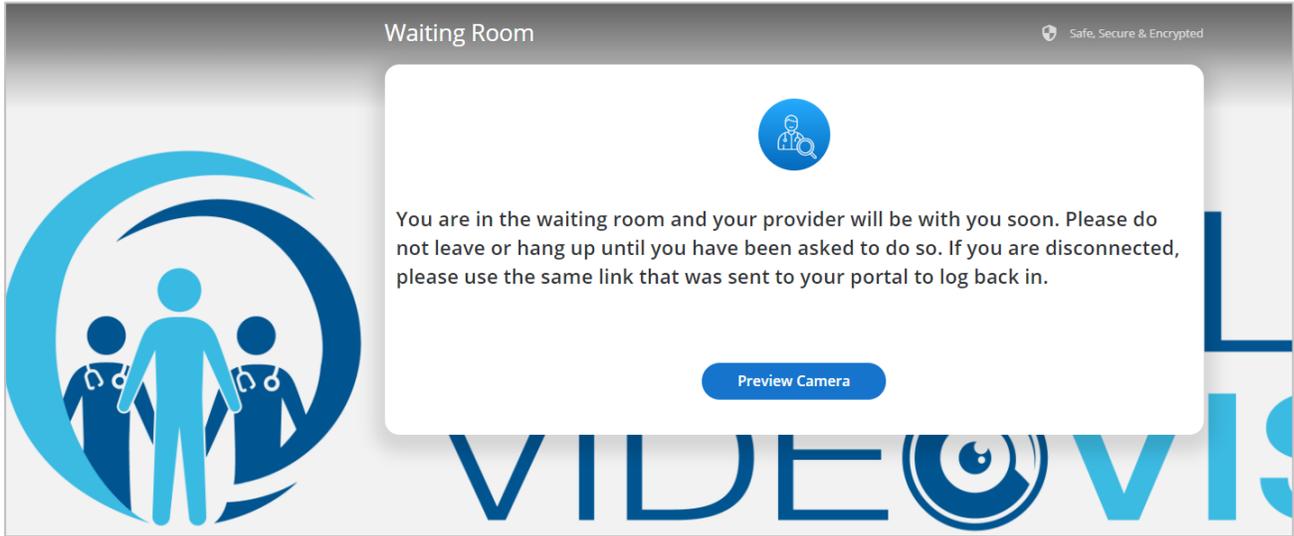
7. Por último, el sistema hará una llamada de prueba. Cuando vea la imagen de un médico, haga clic **Sí** (Yes).



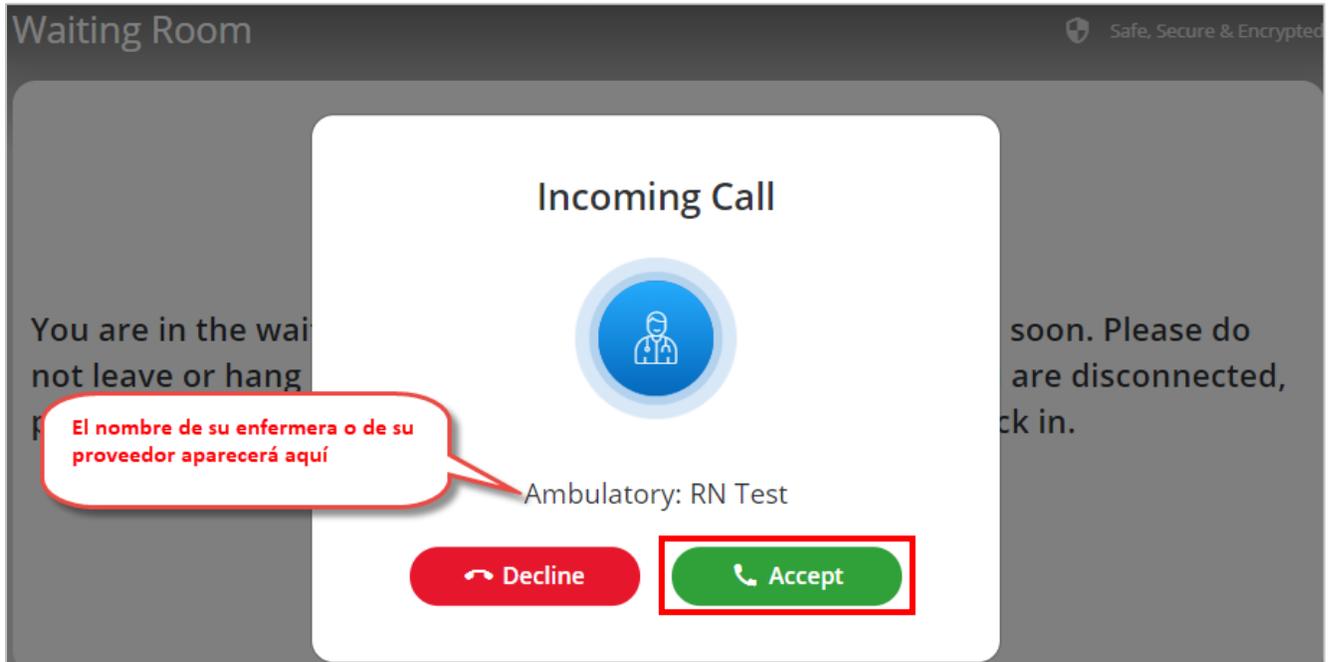
8. La siguiente pantalla le indicará que su dispositivo funciona correctamente y que puede unirse a la visita por video. Introduzca su número de teléfono en el espacio por si hay algún problema. Luego haga clic en **Continuar** (Continue).



9. Cuando se incorpore a la visita, estará en una sala de espera virtual y la clínica sabrá que está esperando. Permanezca en la llamada. Una enfermera o un proveedor lo atenderá en breve.



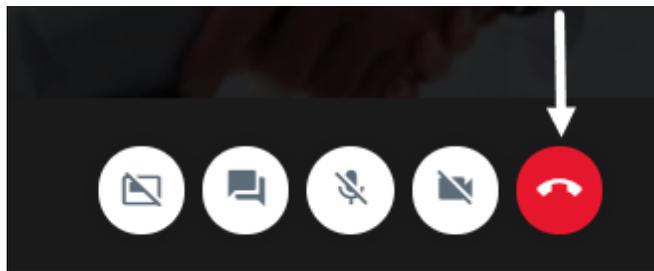
10. Cuando su enfermera o proveedor se incorpore a la visita, oirá un timbre y verá el mensaje que aparece a continuación. Haga clic en el botón verde de **Aceptar** (Accept). El nombre de la persona que lo llama aparecerá arriba del botón rojo y verde.



11. Cuando la enfermera o el proveedor se incorpore a la visita por video, verá una imagen más grande, y la suya será pequeña y estará en una esquina.

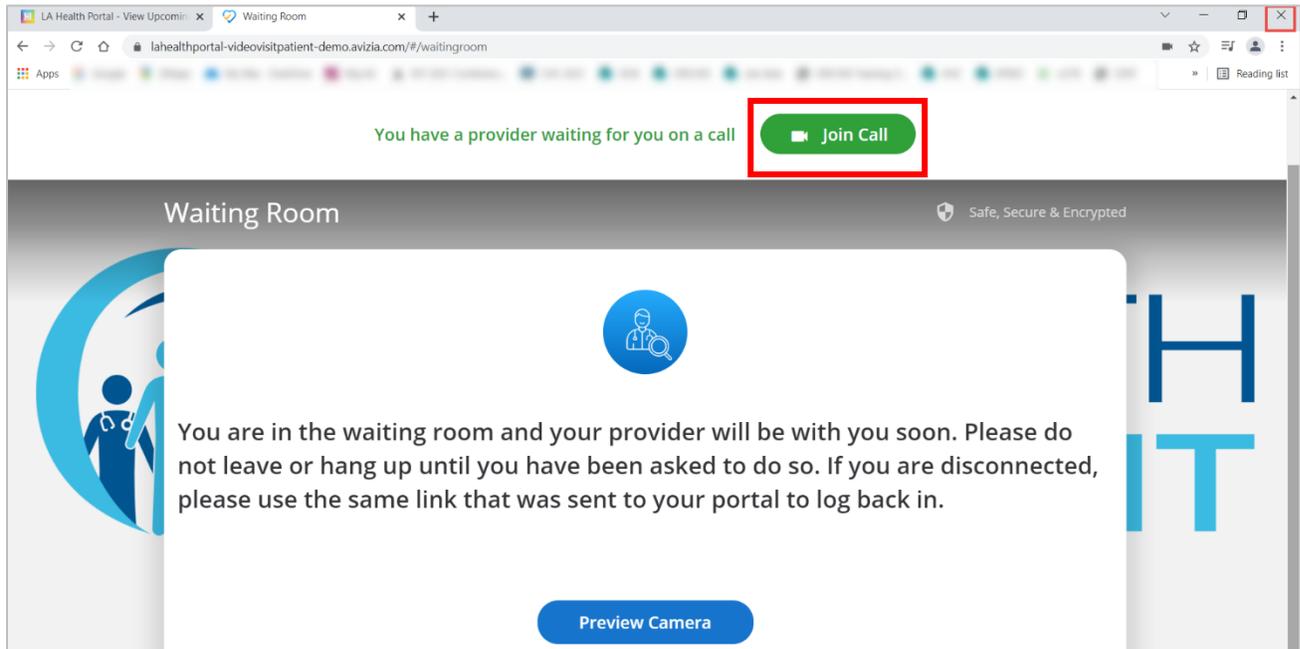


12. Cuando haya terminado su visita, se le indicará que cuelgue. Haga clic en el botón rojo de **finalización de llamada** (End Call) en su pantalla.



13. Cuando cuelgue, volverá a la sala de espera. Su pantalla se parecerá a la siguiente. Ahora puede cerrar el navegador haciendo clic en la **X** de la esquina superior derecha.

Si cuelga por accidente o se interrumpe la llamada, puede hacer clic en **Unirse a la llamada** (Join Call).



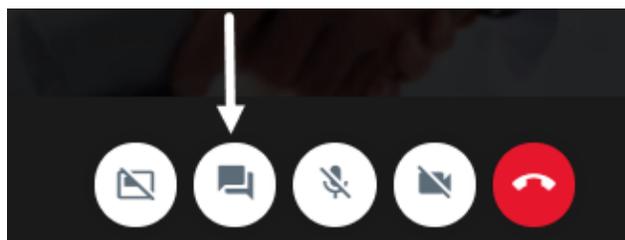
Botones de control en el portátil/computadora



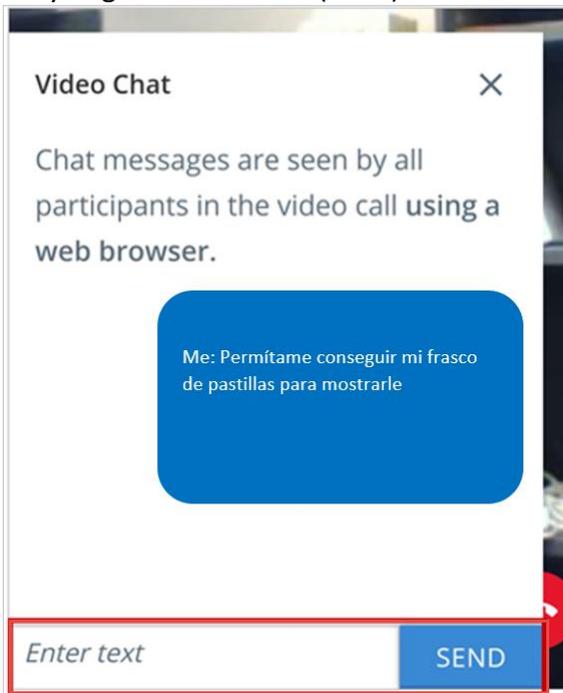
Funciones especiales en el portátil/computadora

Video Chat

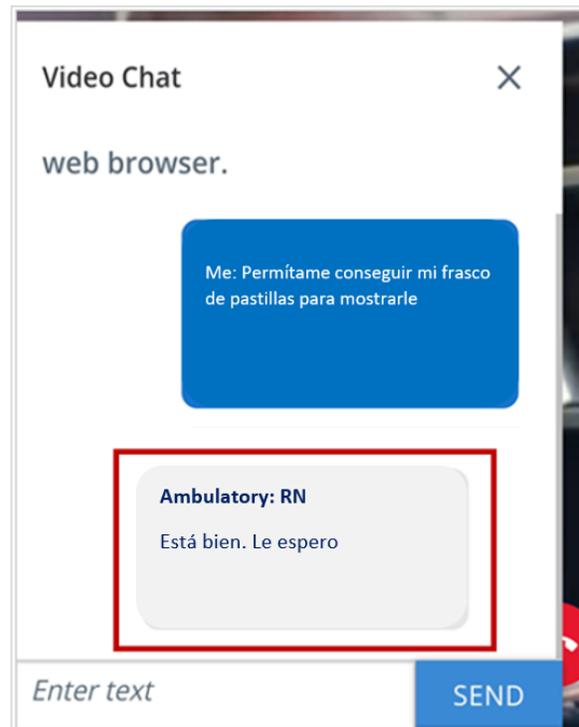
1. Puede conversar en privado con su enfermera o proveedor. Haga clic en el botón Chat para abrir la ventana de Video Chat.



2. Se abrirá la ventana del Video Chat. Escriba su mensaje en la casilla de la parte inferior y haga clic en **Enviar** (Send).



3. Verá la respuesta de su enfermera o proveedor bajo la suya.



Dónde obtener ayuda y más información

1. Asistencia técnica con su visita por video: Llame al **1-866-889-9258** (24 horas al día, 7 días a la semana).



2. Línea de ayuda del representante de las visitas por video: Envíe un mensaje de texto con la palabra **"Ayuda"** al **1-213-288-8899** de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas (cerrado en días festivos).



3. Para obtener información sobre la preparación de su visita por video, incluida la resolución de problemas y consejos útiles, visite la página web del [Prepare su visita por video de LA Servicios de Salud](#).