

Confluence Health

MyChart: guía de inicio rápido para el paciente



Confianza • Compasión • Respeto • Trabajo en equipo

Índice

Bienvenido a MyChart	4
Acceso a MyChart	4
Registrarse en una cuenta de MyChart	4
Cómo iniciar sesión en MyChart	5
Su cuenta está protegida con la autenticación de dos factores	5
Cómo recuperar un nombre de usuario o una contraseña perdidos	6
Cómo navegar por MyChart.....	6
Cómo usar MyChart	7
Información personal.....	7
Salud	8
Cómo ver los resultados de las pruebas	8
Cómo administrar los medicamentos.....	8
Cómo ver un resumen de su información médica.....	9
Cómo llevar un registro de las pruebas de COVID-19 y el estado de vacunación.....	9
Cómo responder cuestionarios de la clínica.....	9
Cómo revisar las tendencias en las respuestas que dio en los cuestionarios	10
Cómo llevar un registro de sus lecturas médicas diarias en línea	10
Mensajes.....	12
Cómo ver los mensajes de la clínica	12
Cómo pedir consejo de salud a su médico	12
Cómo adjuntar imágenes a los mensajes de MyChart	13
Visitas	14
Cómo consultar las citas pasadas o futuras.....	14
Cómo programar o solicitar una cita	14
Cómo cancelar una cita.....	15
Cómo tener una videoconsulta con su médico	15
Ver, descargar o enviar registros de consultas.....	16
Descargar los registros médicos que ha solicitado.....	16
Comparta su información médica con otros profesionales de la salud	17
Mire su información médica de otras organizaciones de atención médica.....	17
Acceso de apoderado (Proxy).....	18
Quiero solicitar/tener acceso al registro de otra persona	20
Quiero invitar/dar acceso a otra persona mi expediente	20

Acceder al registro de un familiar.....	21
Ver e imprimir el registro de vacunación de su niño	21
Cómo ver las tablas de crecimiento de su niño.....	21
Facturación y seguro.....	22
Cómo ver el saldo pendiente	22
Cómo pagar un saldo de cuenta pendiente.....	22
Cómo hacer un pago único en varias cuentas de garante.....	22
Cómo registrarse para pagos automáticos	22
Cómo registrarse para la facturación sin papel	22
Cómo recibir un cálculo del precio de la atención médica.....	23
Cómo pedir ayuda sobre las facturas médicas	23
Cómo ver los reclamos por servicios cubiertos por el seguro	23
Cómo revisar y actualizar la información de su seguro	23
Preferencias y funciones administrativas	25
Cómo personalizar MyChart	25
Cómo actualizar su información personal	25
Cómo personalizar su equipo de atención	25
Cómo personalizar sus preferencias de notificación	26
Cambiar su contraseña de MyChart	26
Cómo proteger la cuenta con la verificación de dos pasos	26
Cómo desactivar la cuenta.....	26
Aplicaciones móviles	28
Cómo descargar la aplicación MyChart	28

Bienvenido a MyChart

MyChart le da acceso en línea a su expediente médico. Puede ayudarlo a participar en su atención médica y comunicarse con sus proveedores.

Con MyChart, usted puede hacer lo siguiente:

- Consultar toda la información médica en un solo lugar. Consultar sus medicamentos, los resultados de las pruebas, las citas, las facturas médicas, los presupuestos y mucho más en un solo lugar, incluso si ha sido atendido en distintas organizaciones de atención médica.
- Programar las citas y buscar atención rápidamente. Programar citas para cuando le resulte cómodo, hacer las tareas previas a la visita desde su casa y buscar el servicio de urgencias o la sala de emergencias más cercana cuando lo necesite.
- Comunicarse con un médico sin importar dónde esté. Enviar un mensaje, obtener un diagnóstico y un tratamiento en línea, hablar personalmente por video u organizar un seguimiento presencial, según el nivel de atención que necesite.
- Cuidar de sus hijos y de otros familiares. Mantenerse al tanto de las citas de todos y monitorear a los miembros de la familia que necesitan ayuda adicional, todo ello desde su cuenta.

En esta guía, se ofrece un resumen de muchas de las funciones de MyChart y de cómo usarlas.

Acceso a MyChart

- Desde su computadora, visite <https://mychart.confluencehealth.org/MyChart>.
- Descargue la aplicación MyChart en su dispositivo móvil.

Registrarse en una cuenta de MyChart

Para registrarse en MyChart, existen varios métodos diferentes que los distintos departamentos de la organización pueden utilizar:

- El personal de la clínica puede registrarlo directamente mientras está en la recepción o en la sala de examen.
- Es posible que reciba un código de activación de MyChart en su “After Visit Summary” (Resumen después de la visita).
- Es posible que reciba un mensaje de texto o un correo electrónico con un código de activación cuando venga para una visita.
- Es posible que pueda utilizar el registro automático en línea para crear una cuenta de MyChart cotejando su información con la archivada en su expediente médico o con la verificación de identidad de un tercero.

Cómo solicitar un código de activación si aún no lo tiene

Si no tiene un código de activación, puede solicitar uno en línea. Para solicitar un código de activación en línea, haga lo siguiente:

1. Desde la pantalla de inicio de sesión de MyChart en la página web o la aplicación móvil de MyChart, seleccione **Sign Up Now** (Registrarse ahora).
2. Haga clic en **Sign Up Online** (Registrarse en línea).

3. Haga clic en **Match Yourself with Our Records** (Comparar con nuestros registros) o **Verify with a Third Party** (Verificar con un tercero) para aportar datos de verificación personal, como los cuatro últimos dígitos de su número de seguro social y su fecha de nacimiento, y recibir un código de activación en su dirección de correo electrónico o teléfono celular.

Cómo usar el código de activación para registrarse

1. Desde la pantalla de inicio de sesión de MyChart en la página web o la aplicación móvil de MyChart, seleccione **Sign Up Now** (Registrarse ahora).
2. Escriba su código de activación y demás datos de verificación personal, como los últimos cuatro dígitos de su número de seguro social y su fecha de nacimiento. Seleccione **Next** (Siguiendo).
3. En la página siguiente, elija lo que corresponda:
 - **MyChart username** (Nombre de usuario de MyChart). Elija un nombre de usuario que los demás no puedan adivinar, pero que sea fácil de recordar para usted. No se puede cambiar en ningún momento.
 - **Password** (Contraseña). Elija una combinación única de números y letras, con letras mayúsculas y minúsculas. La contraseña debe ser diferente del nombre de usuario de MyChart. Elija una contraseña que no use en otras páginas web.
 - **Security question** (Pregunta de seguridad). Elija una pregunta que pueda usar para verificar su identidad si olvida la contraseña de MyChart. La respuesta que escriba no puede incluir la contraseña de MyChart.
4. En la siguiente pantalla, elija si quiere recibir un mensaje de aviso en su correo electrónico personal cuando haya información nueva disponible en su cuenta de MyChart. Si decide recibir alertas de correo electrónico, escriba su dirección de correo electrónico.

Cómo iniciar sesión en MyChart

1. En su navegador web, ingrese <https://mychart.confluencehealth.org/MyChart> y acceda a la página de inicio de sesión.
2. Ingrese su nombre de usuario y contraseña de MyChart y haga clic en **Sign In** (Iniciar sesión).

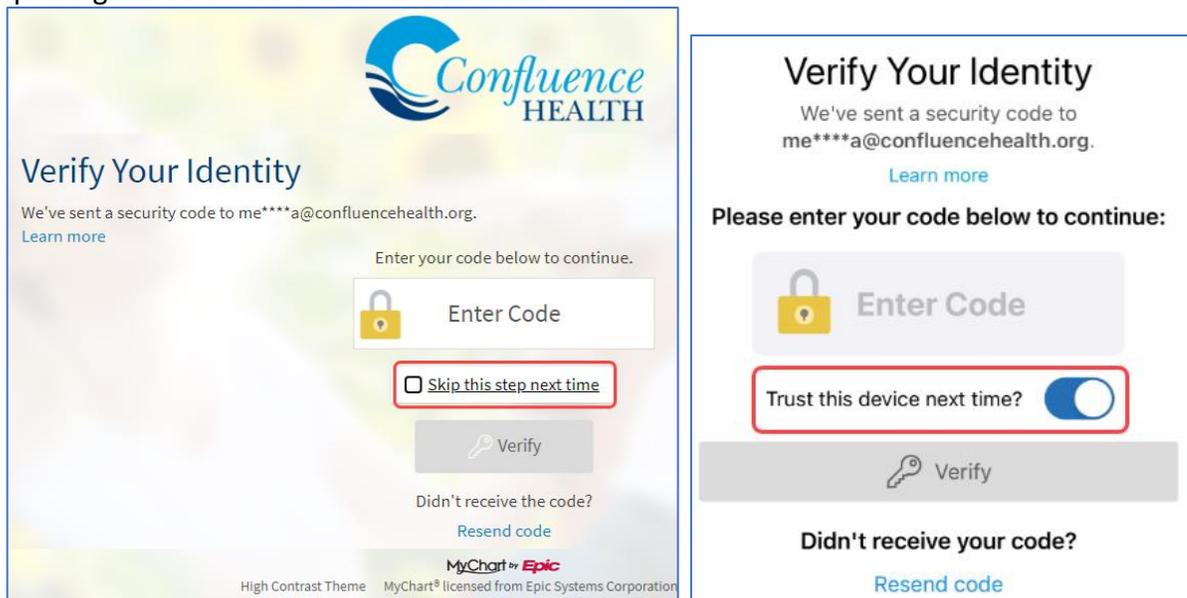
Su cuenta está protegida con la autenticación de dos factores

Con el fin de mejorar la seguridad de las cuentas de los pacientes, la autenticación de dos factores está predeterminada de forma automática, por lo que no puede deshabilitarse. Siga los pasos que se indican abajo para completar el proceso de autenticación de dos factores.

Cuando inicie sesión, se le pedirá su dirección de correo electrónico y contraseña. Luego, se le pedirá que verifique su identidad ingresando el código de seguridad que se le envió a su dirección de correo electrónico.

1. Abra su correo electrónico para recibir el código de verificación.
2. Cómo abrir MyChart:
 - A. Si utiliza un teléfono celular, abra una ventana nueva e inicie sesión en su cuenta de MyChart.
 - B. Si utiliza una computadora, haga clic en el enlace para abrir su cuenta de MyChart.

3. El código de verificación puede tardar entre 5 y 7 minutos en llegar a su correo electrónico (asegúrese de verificar la carpeta de correos no deseados de su correo electrónico).
4. Si no ha recibido el código después de los 10 minutos, vuelva a la ventana de verificación de su identidad y haga clic en **Resend Code** (Reenviar código).
5. Para omitir la autenticación de dos factores durante un máximo de 365 días:
 - A. Si es usuario de computadora, marque **Skip this step next time** (Omitir este paso la próxima vez).
 - B. Si es usuario de teléfono celular, deslice el botón **Trust this device next time?** (¿Confiar en este dispositivo la próxima vez?) a la posición de activado.
 - i. Consejo: si borra el historial de *cookies* de su navegador o inicia sesión desde un navegador diferente, se le pedirá de nuevo que haga la autenticación de dos factores.
 - ii. Durante el registro, el restablecimiento y la expiración de la contraseña, se le pedirá de nuevo que haga la autenticación de dos factores.



Cómo recuperar un nombre de usuario o una contraseña perdidos

Si tiene problemas para iniciar sesión, haga clic en el enlace **Forgot Username?** (¿Olvidó su nombre de usuario?) o **Forgot Password?** (¿Olvidó su contraseña?) debajo de los campos de inicio de sesión para obtener ayuda. Complete las preguntas en la pantalla Recover Your MyChart Username/Password (Recuperar usuario/contraseña de MyChart) para recibir un correo electrónico con la información. Se le pedirá que responda algunas preguntas de seguridad para verificar su identidad y poder recuperar el nombre de usuario o la contraseña. Si no logra recuperar su contraseña después de cinco intentos, se le pedirá que restablezca la contraseña. Después de cinco intentos fallidos de restablecer la contraseña, se desactivará su cuenta y tendrá que comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente.

Cómo navegar por MyChart

La primera vez que acceda a MyChart, verá la página de inicio de MyChart.

- En la parte superior de la página de inicio, aparecen los accesos directos que puede usar para llegar a las actividades más usadas.



Puede personalizar los accesos directos si selecciona su cuenta en la esquina superior derecha y, luego, **★ Change tour shortcuts** (Cambiar los accesos directos de las visitas).

- Abajo de los accesos directos está el contenido médico, que muestra las alertas y la información más importantes para usted y cualquier familiar que cuide, como mensajes nuevos de su equipo de atención y recordatorios de una cita próxima.
- Puede usar el menú de búsqueda para localizar fácilmente cualquier otra actividad en la que tenga que participar.

Cómo usar MyChart

En la Biblioteca de aprendizaje, puede ver videos sobre las funciones de MyChart. Para ver estos videos, vaya a **Resources > Learning Library** (Recursos > Biblioteca de aprendizaje).

Learning Library
Watch videos to learn more about features in MyChart and how to use them.

Featured

- The New MyChart Experience
- Access Your Vaccination and Testing Credentials in MyChart
- Your Health Record on the Go

How to Share Your Health Record

- Friends and Family Access
- Share Everywhere
- Linking Your Accounts
- Your Health Record on the Go

Using MyChart Features

- Video Visits
- The New MyChart Experience
- Using the Message Center
- Access Your Vaccination and Testing Credentials in MyChart

Información personal

Agregue información demográfica en MyChart para que su proveedor de atención médica pueda darle la mejor atención. Si, por ejemplo, se siente más cómodo hablando español, esto les permite saber que necesitarán un intérprete disponible para la visita. Si se incluye esta información, se ayuda a los proveedores a identificar las tendencias de los resultados de la atención médica en función de los diferentes grupos demográficos, lo que les permite tratar y encontrar soluciones a las disparidades de la atención médica de forma proactiva.

Tenga en cuenta que sus respuestas son confidenciales y solo son visibles para su proveedor de atención médica y cualquier persona con acceso a su cuenta de MyChart.

1. Vaya a **Account Settings > Personal Information** (Ajustes de la cuenta > Información personal).
2. En la sección **Details About Me** (Información personal), haga clic en **Edit** (Editar).
3. Seleccione su raza, origen étnico e idioma de las listas de opciones.
4. Haga clic en **Save changes** (Guardar cambios).

Salud

Cómo ver los resultados de las pruebas

Con MyChart, usted puede ver los resultados de exámenes ni bien estén disponibles, en lugar de esperar una llamada telefónica o una carta de su médico. Para consultar los resultados de exámenes, desde el  **Menu** (Menú), vaya a **My Record** >  **Test Results** (Mi historia clínica > Resultados de exámenes). Seleccione un examen para ver más información al respecto, como, por ejemplo:

- El rango estándar del resultado.
- Cualquier comentario adicional que su proveedor haya escrito sobre el resultado.



Si busca un resultado concreto, ingrese las palabras clave en el campo de búsqueda de la página de resultados de exámenes.

Reciba un correo electrónico o mensajes de texto cuando los resultados nuevos estén disponibles.

1. Desde el  **Menu** (Menú), vaya a **Account Settings** >  **Communication Preferences** (Ajustes de la cuenta > Preferencias de comunicación).
2. Despliegue la sección “Health” (Salud) y seleccione una opción de aviso junto a “Test Result” (Resultado de exámenes).
3. Actualizar su dirección de correo electrónico o número de teléfono celular si es necesario en la parte inferior de la página.
4. Haga clic en **Save changes** (Guardar cambios).

Cómo administrar los medicamentos

Cómo ver los medicamentos que toma

Desde el  **Menu** (Menú), vaya a **My Record** >  **Medications** (Mi historia clínica > Medicamentos) para ver los medicamentos que está tomando en un solo lugar. Puede consultar la información de cada medicamento, incluida la dosis recetada, las instrucciones y el médico que lo recetó. Puede consultar más información sobre un medicamento, como las precauciones cuando lo tome y los posibles efectos secundarios, si hace clic en el enlace **Learn more** (Obtener más información).



- Quite un medicamento que ya no use haciendo clic en  **Quitar** y explique por qué ya no lo toma.
- Agregue un medicamento nuevo haciendo clic en  **Reportar un medicamento** y explique por qué toma ese medicamento nuevo.
- Se actualizará su historia clínica después de que su proveedor de atención médica revise el cambio con usted en su próxima visita.

Cómo solicitar el resurtido de un medicamento

1. Desde la lista de medicamentos, haga clic en  **Solicitar resurtidos**.
2. Seleccione la casilla que aparece junto al medicamento que necesita resurtir y deje un comentario. Haga clic en **Next** (Siguiente).

3. Seleccione el método de entrega, la farmacia y la fecha y hora de retiro que le resulte más conveniente, si corresponde. Haga clic en **Next** (Siguiente).
4. Revise la información de su solicitud de resurtido y haga clic en **Submit** (Enviar).

Recibirá un mensaje en su bandeja de entrada de MyChart cuando se procese el resurtido de la receta.



Solo puede solicitar el resurtido de las recetas que se hayan surtido en una farmacia de su organización médica. Si necesita resurtir una receta en una farmacia externa (p. ej., Walgreens o CVS), tendrá que comunicarse con esa farmacia para solicitarlo.

Cómo ver un resumen de su información médica

Para obtener un resumen de su historia clínica, desde el **Menu** (Menú), vaya a **My Record** > **Health Summary** (Mi historia clínica > Resumen de salud). En este resumen se incluye lo siguiente:

- Temas médicos actuales
- Medicamentos
- Alergias
- Vacunas
- Atención preventiva

Cómo llevar un registro de las pruebas de COVID-19 y el estado de vacunación

La actividad referida al COVID-19 reúne información y recursos útiles para usted, como, por ejemplo:

- El estado de las pruebas de COVID-19 y los resultados recientes.
- Su estado de vacunas del COVID-19 e información sobre la vacuna que recibió.
- Enlaces a recursos educativos ofrecidos por los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC).

Haga clic en para acceder rápidamente a la actividad de la página de inicio de MyChart. También puede acceder a la actividad desde la tarjeta de contenido médico sobre el COVID-19 o en **My Record** > **COVID-19** (Mi historia clínica > COVID-19).

Cómo responder cuestionarios de la clínica

Es posible que su clínica tenga los cuestionarios disponibles en MyChart para que pueda completarlos en línea en lugar de hacerlo cuando llegue a la clínica.

Puede responder los cuestionarios en tres lugares diferentes:

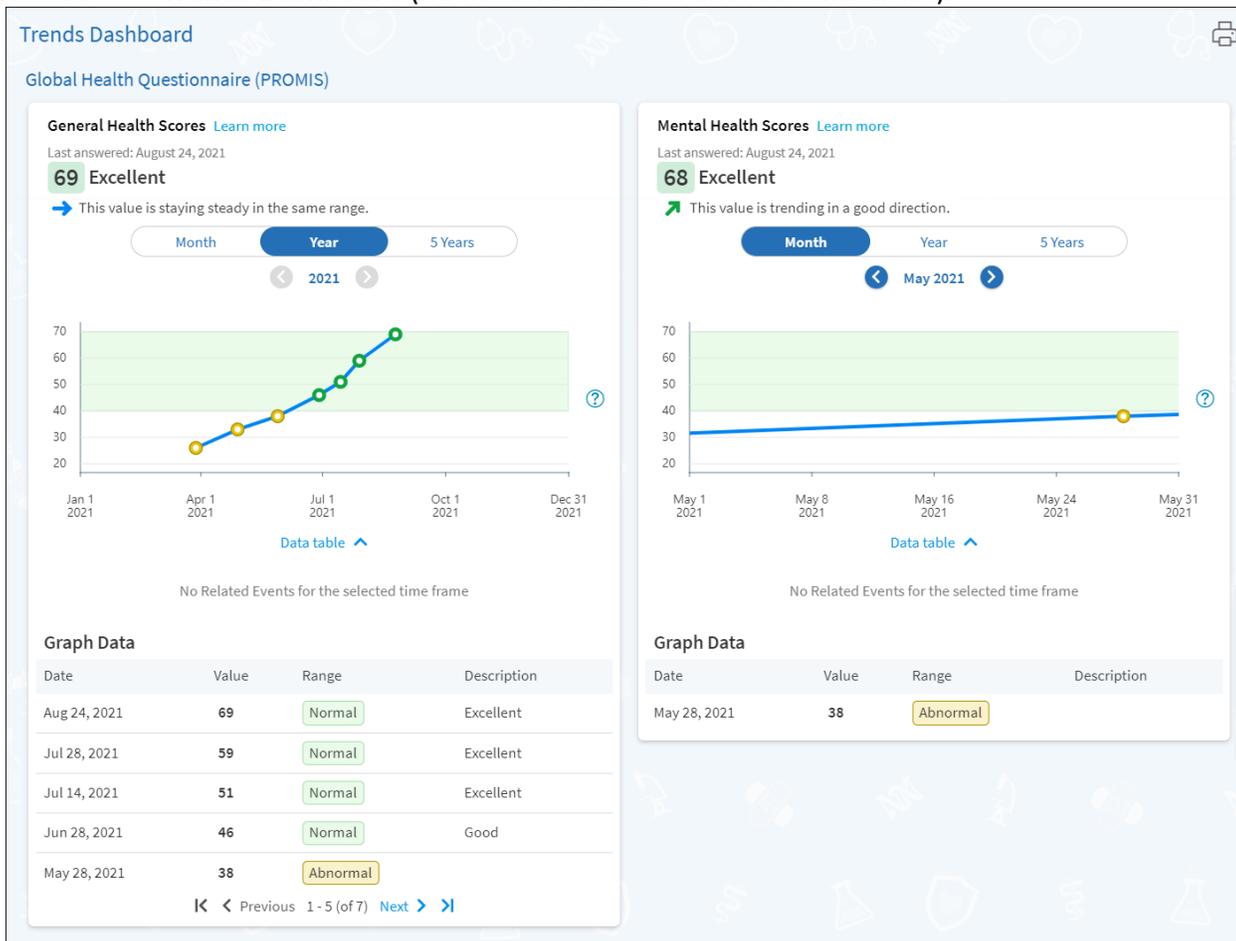
- Abra los cuestionarios de acceso general disponible del **Menu** (Menú) y vaya a **My Record** > **Questionnaires** (Mi historia clínica > Cuestionarios).
- Si su médico quiere que complete un formulario para una próxima cita, desde el **Menu** (Menú), vaya a **My Record** > **Visits** (Mi historia clínica > Visitas). Busque la próxima cita y haga clic en **Details** (Información). Abra el cuestionario haciendo clic en el nombre en la sección “Questionnaires” (Cuestionarios) de la información de la cita.

- Si su médico le envía un mensaje de MyChart con un cuestionario adjunto, ábralo haciendo clic en el enlace del cuestionario en la parte superior del mensaje.

Si necesita cerrar un cuestionario antes de terminarlo, haga clic en **Finish Later** (Terminar después) para guardar el progreso.

Cómo revisar las tendencias en las respuestas que dio en los cuestionarios

Después de responder el mismo cuestionario más de una vez, puede ver las tendencias de sus respuestas a lo largo del tiempo en el panel de tendencias. Para consultar este panel, desde el **Menu** (Menú), vaya a **My Record** > **Trends Dashboard** (Mi historia clínica > Panel de tendencias).



Cómo llevar un registro de sus lecturas médicas diarias en línea

Su médico podría pedirle que registre en MyChart información como sus lecturas diarias de glucosa o presión. Cuando escriba la información en la función "Track My Health" (Llevar un registro de mi salud), su médico recibirá automáticamente las lecturas para que pueda monitorear su progreso entre visitas.

Cómo registrar una lectura nueva en “Track My Health”

1. Si su proveedor le ha asignado una hoja de registro, puede escribir su lectura en la función  “Track My Health”.
2. Desde el  Menu (Menú), vaya a Communication >  Messages (Comunicación > Mensajes). Abra el mensaje de su médico en una hoja de registro nueva. La hoja de registro es la herramienta que usted usa para escribir sus lecturas en la función “Track My Health”.
3. Haga clic en el nombre de la hoja de registro para abrirla y, luego, haga clic en **Add New Data** (Agregar datos nuevos) para comenzar a registrar sus lecturas.
4. Escriba su lectura con la fecha y la hora y luego haga clic en **Continue** (Continuar).
5. Verifique que haya escrito la lectura de forma correcta y haga clic en **Submit** (Enviar).
6. Si necesita modificar o quitar una lectura después de haberla enviado, puede hacerlo haciendo clic en **edit** (Editar) o **delete** (Eliminar).



Si tiene un dispositivo para llevar un registro de su estado físico, como un Fitbit o una báscula inteligente Withing, puede vincular su dispositivo a MyChart para completar automáticamente su hoja de registro con los datos correspondientes. Haga clic en **Connect My Account** (Conectar mi cuenta) en la página de “Track My Health” para comenzar.

Cómo llevar un registro de sus lecturas a lo largo del tiempo en una tabla o un gráfico

1. En la página de “Track My Health”, haga clic en el nombre de la hoja de registro para consultar las lecturas previas en una tabla.
2. Desde esta página, usted puede hacer lo siguiente:
 - Cambiar la orientación de la tabla. Haga clic en el enlace **More Options** (Más opciones) para elegir si las fechas aparecen como filas o columnas.
 - Consultar las lecturas en un gráfico. Haga clic en **Graph** (Gráfico) para cambiar la visualización.
 - Personalizar el rango de fechas o el número de lecturas que aparecen. Cambie los campos **From** (Desde) y **to** (hasta) o el campo **latest values** (últimos valores) y haga clic en **Apply** (Aplicar) para actualizar la visualización.

Mensajes

Cómo ver los mensajes de la clínica

Puede leer cualquier mensaje enviado por su médico u otro personal de la clínica si va al Centro de Mensajes (**☰ Menu > Communication > Messages**) (Menú > Comunicación > Mensajes). El Centro de Mensajes incluye cuatro carpetas:

- La carpeta  **Conversations** (Conversaciones) es la carpeta principal que incluye los mensajes intercambiados entre usted y su equipo de atención u otro personal de la clínica. La lista de mensajes en esta carpeta está organizada por conversación para mantener juntos los mensajes y las respuestas.



Para marcar una conversación y poder acceder a ella fácilmente en el futuro, abra la conversación y márkela. La conversación aparece luego en la carpeta  **Bookmarked** (Marcadas).

- La carpeta  **Appointment** (Cita) incluye los recordatorios y las confirmaciones de las citas.
- La carpeta  **Automated Messages** (Mensajes automáticos) incluye los mensajes del sistema que se envían de forma automática hacia y desde su cuenta, como confirmaciones de pago y envíos de cuestionarios.
- La carpeta  **Trash** (Papelerera) incluye cualquier conversación que haya eliminado de las carpetas principales. Si se da cuenta de que necesita un mensaje de nuevo, puede restaurarlo a su carpeta original.



Si está buscando los mensajes sobre un tema específico en una carpeta en particular, puede escribir palabras clave en el campo **Search conversation** (Buscar conversación) para buscarlos.

Cómo recibir un correo electrónico o mensajes de texto cuando haya mensajes nuevos de MyChart disponibles.

1. Desde el **☰ Menu** (Menú), vaya a **Account Settings > Communication Preferences** (Ajustes de la cuenta > Preferencias de comunicación).
2. Despliegue la sección “Messages” (Mensajes) y seleccione una opción de aviso.
3. Actualice su dirección de correo electrónico o número de teléfono celular si es necesario en la parte inferior de la página.
4. Haga clic en **Save changes** (Guardar cambios).

Cómo pedir consejo de salud a su médico

Si tiene una pregunta médica no urgente, puede enviar un mensaje al equipo de atención. Este mensaje es seguro, lo que significa que la información se mantiene privada mientras se envía por Internet.

Puede enviar un mensaje si no está seguro de si debe ir a una cita, si necesita una aclaración sobre la dosis de uno de sus medicamentos o sobre algo que se habló en una visita reciente, o si solo quiere un consejo sobre una enfermedad habitual.

1. Vaya a **Messages >** (Mensajes).
2. Haga clic en **Send a message** (Enviar un mensaje).

3. Seleccione  **Ask a medical question** (Hacer una pregunta médica).
4. Elija el tipo correspondiente de pregunta médica.
5. Seleccione un destinatario de la lista. Esta lista puede incluir a su proveedor de atención primaria, a otro médico al que haya visitado en el consultorio recientemente o al personal de enfermería general de la clínica.
6. Seleccione el asunto para el mensaje y escriba la pregunta.
 - A. Todos los mensajes se guardan como borrador.
7. Una vez que finalice, haga clic en **Send** (Enviar).

Si optó por recibir avisos de mensajes nuevos en su cuenta de MyChart, recibirá un mensaje o un aviso automático que le informará que la clínica ha respondido a su solicitud.



Para consultar un mensaje después de haberlo enviado, vaya a **Communication > Messages** (Comunicación > Mensajes) y busque el mensaje en la carpeta **Conversations** (Conversaciones).

Cómo adjuntar imágenes a los mensajes de MyChart

Los pacientes tienen la posibilidad de adjuntar imágenes a los mensajes de solicitud de consejo de salud que envíen a su médico. Debe tener en cuenta lo siguiente:

Las imágenes adjuntas al mensaje pasan a integrar su historia clínica de forma permanente.	Los mensajes solo se pueden enviar a los proveedores que haya consultado con anterioridad.
Puede adjuntar hasta tres archivos.	Los tipos permitidos de archivos son los siguientes: BMP, JPEG, JPG, PDF, PNG, TIF, TIFF. El tamaño permitido de los archivos es de 1,96 MB para las imágenes y los PDF.

Visitas

Cómo consultar las citas pasadas o futuras

Puede consultar sus citas pasadas o futuras si accede a la página  **Appointments and Visits** (Citas y visitas).

Seleccione la próxima visita programada o haga clic en **Details** (Información) para consultar información como la siguiente:

- La fecha, hora y lugar de la visita
- Cualquier instrucción de la clínica previa a la visita
- Cómo llegar a la clínica

Si una cita próxima es elegible para el “eCheck-in” (ingreso electrónico), puede utilizarlo para ocuparse de tareas como las siguientes antes de llegar a la clínica:

- Pagar los copagos de las visitas
- Pagar los prepagos y saldos
- Verificar o actualizar la información demográfica y del seguro
- Verificar o actualizar los medicamentos, las alergias y los problemas médicos actuales
- Responder preguntas relacionadas con las citas
- Verificar la información del garante

Para las citas pasadas, puede hacer clic en  **View Details**[®] (Consultar información) para consultar un resumen de la atención que recibió durante la visita. También puede consultar las notas de la visita del médico que se comparten con usted si hace clic en  **View notes** (Consultar notas).

Cómo programar o solicitar una cita

Para programar o solicitar una cita, desde el  **Menu** (Menú), vaya a **Find Care >  Schedule an Appointment** (Buscar atención > Programar una cita). Según el motivo de la cita o el tipo de cita que elija, se lo redireccionará a la página de “Schedule an Appointment” (Programar una cita) o “Request an Appointment” (Solicitar una cita).

- Cuando programa una cita, no necesita esperar la respuesta de la clínica. Después de verificar los datos demográficos y la información sobre el seguro, puede elegir un lugar y escribir la fecha y el horario que prefiera. Elija una cita de la lista de franjas horarias disponibles para programarla.
- Cuando envíe una solicitud de cita, se le pedirá que indique el proveedor que quiere ver, el motivo de la visita, la fecha y el horario que prefiera y cualquier comentario sobre la razón por la que solicita la cita. Después de enviar su solicitud, una persona de la clínica se comunicará con usted para verificar la fecha y la hora de la cita. Hasta que la clínica verifique la cita, la solicitud de cita pendiente aparece en **Requested Appointments** (Citas solicitadas) en la página **Appointments and Visits** (Citas y visitas).



Si no encuentra la fecha u hora de la cita que quiere cuando la programa, puede agregarse a la lista de espera para recibir un aviso si hay horarios de citas anteriores disponibles. Las opciones de la lista de espera están disponibles durante la programación y después de haberla programado si hace clic en **Details** (Información) para la próxima cita de la lista de visitas. También puede marcar una cita como favorita para facilitar la programación del mismo tipo de visita más adelante con el mismo proveedor y departamento.

Cómo cancelar una cita

Según la fecha y la hora de su próxima cita, puede cancelarla desde MyChart.

1. Vaya a **My Record** > **Visits** (Mi historia clínica > Visitas) y seleccione la cita desde la lista o haga clic en **Details** (Información).
2. Haga clic en **Cancel** (Cancelar), escriba comentarios de la cancelación y haga clic en **Confirm Cancellation** (Confirmar cancelación).

Cómo tener una videoconsulta con su médico

Reunirse con un proveedor mediante una videoconsulta es una forma cómoda de recibir atención sin tener que ir al hospital o a la clínica en persona.

Puede utilizar un navegador web en su computadora de escritorio o una aplicación móvil para iniciar una videoconsulta. Se prefieren los dispositivos móviles, ya que la mayoría tiene una configuración de cámara y micrófono apropiados para una videoconsulta.



Si su proveedor está en un dispositivo móvil, no puede acceder a otras aplicaciones mientras están en videollamada porque los dispositivos móviles no le permiten usar la cámara en segundo plano. Si un proveedor usa otra aplicación, por ejemplo para documentar información sobre su visita, la imagen se pausará y verá las iniciales del proveedor en un círculo en lugar de su imagen en video hasta que el proveedor vuelva a la videoconsulta.

Cómo prepararse para su videoconsulta

Para asegurar una conexión correcta, complete las siguientes tareas correctamente antes de su videoconsulta:

- Si se unirá a la videoconsulta en su dispositivo móvil, asegúrese de que la aplicación de la cámara esté actualizada.
- Si se unirá a la videoconsulta en su computadora de escritorio:
 - Asegúrese de tener instalada una cámara web. Puede ser la cámara web que tenga su computadora portátil o una cámara USB separada.
 - Asegúrese de haber instalado cualquier complemento del buscador que sea necesario o las aplicaciones actualizadas.

Después de hacer esto, puede probar si todo funciona en MyChart. Debe completar esta prueba al menos 30 minutos antes de la hora de inicio de su videoconsulta.

Acceso y uso compartido de registros médicos

Epic ofrece varias funciones exclusivas que le permiten acceder a sus registros médicos y compartirlos con otras personas a través del portal para pacientes MyChart. Para obtener más información sobre cómo otorgar u obtener acceso a los registros de un familiar, tutor legal o cuidador, consulte la sección [Acceso de Apoderado](#) a continuación.

Ver, descargar o enviar registros de consultas

Puede ver, descargar o compartir su registro para una visita específica o un conjunto de visitas.

1. Desde el  **Menú**, vaya a **Compartir** >  **Portal de compartir** y seleccione  **Descargar los resúmenes de salud y de la visita**.
2. Seleccione una visita en la pestaña Visita única o use la pestaña Rango de fechas o la pestaña Todas las visitas para seleccionar varias visitas.
Luego:
 - Haga clic en **Ver** para ver una copia del resumen de la consulta.
 - Haga clic en **Descargar** para guardar una copia del resumen de la consulta para sus registros.
 - Haga clic en **Enviar** para enviar una copia del resumen de la consulta a otro proveedor. Esto puede ser útil si necesita mantener informado a otro proveedor, como un especialista que trabaja fuera de su clínica, sobre su salud.

Si necesita proporcionar información de salud a otra organización, como su seguro médico o su lugar de trabajo, puede descargar una copia formal de su historial médico que tendrá el membrete de su organización.

1. Desde el  **Menú**, vaya a **Compartir** >  **Portal de compartir** y seleccione  **Pedir copia formal del expediente de salud**.
2. Seleccione dónde desea que se envíe el historial y escriba la información de contacto de la persona u organización que recibirá el historial.
3. Seleccione el propósito de la solicitud del historial.
4. Use la pestaña **Intervalo de fechas** o las opciones **Todas las visitas** para seleccionar cuánta información desea compartir.
5. Si su organización tiene varias clínicas, seleccione de cuántas de ellas quiere obtener información.
6. Elija qué tipos de información desea incluir en la historial.

Descargar los registros médicos que ha solicitado

Si ha solicitado una copia de su registro médico a su organización de atención médica, puede descargarla y verla desde MyChart, en lugar de tener que esperar a que le llegue una copia impresa por correo.

1. Desde el  **Menú** vaya a **Mi expediente** >  **Descargar un expediente** y haga clic en **Expedientes solicitados**.
2. Ubique el registro que desea ver y haga clic en **Descargar**.

3. Si el registro está protegido con contraseña, verá un mensaje advirtiéndole. Haga clic en **Continuar descarga**.
4. Haga clic en **Guardar** para guardar el archivo en su computadora y luego ábralo o haga clic en **Abrir** para abrirlo sin guardarlo en su computadora.
5. Si el registro está protegido con contraseña, haga clic en **Mostrar contraseña** en la página Registros solicitados para ver la contraseña que necesita para acceder al documento e ingrésele para verlo.

Comparta su información médica con otros profesionales de la salud

Compartir de todas partes es una forma de otorgar acceso limitado y por única vez a la información de salud que usted puede ver en MyChart a las personas que lo atienden.

Al usar su cuenta MyChart o MyChart móvil, puede generar un código para compartir y dárselo a la persona con la que desea compartir sus datos de salud. Puede ser un médico, un quiropráctico, un fisioterapeuta, un dentista o una enfermera escolar, por ejemplo. El destinatario del código ingresa el código y su fecha de nacimiento en el sitio web de Compartir de todas partes para tener acceso temporal y por única vez a su información de salud. La persona que ve su información también puede escribir apuntes en su sistema de salud para ayudar a mantener informado a su equipo de atención sobre la atención que le brindaron.

1. Desde el  **Menú**, vaya a **Compartir** >  **Compartir de todas partes**.
2. Ingrese el nombre de la persona que verá su registro y **Pedir código de compartir**.
3. Díglele a esa persona que vaya a www.shareeverywhere.com para ingresar el código junto con la fecha de nacimiento de usted.

Mire su información médica de otras organizaciones de atención médica

Si lo han atendido en otra organización de atención médica, es posible que pueda ver la información de ese historial médico directamente en MyChart. Es posible que haya escuchado que esta función se conoce como Happy Together. La información que puede ver de otras organizaciones incluye:

- Alergias
- Medicamentos
- Resultados de pruebas
- Equipo de atención
- Mensajes
- Problemas de salud
- Visitas

Para ver esta información, debe vincular su cuenta. Vaya a **Compartir** >  **Vincular mis cuentas** para comenzar. Luego, seleccione su cuenta de la lista o búsquela y haga clic en **Vincular cuenta**.

Una vez haya vinculado sus cuentas, la información de la otra organización aparecerá en MyChart con un ícono .



Para obtener más información sobre cómo funcionan las cuentas vinculadas y qué información puede ver sobre cada organización de atención médica, haga clic en el enlace **See our FAQ page** (ver nuestra página de preguntas frecuentes).

Acceso de apoderado (Proxy)

El acceso de apoderado a MyChart permite que un padre, tutor legal u otro cuidador acceda al historial médico de un paciente. Los adultos también pueden otorgar acceso a otro adulto. Hay diferentes tipos de acceso de apoderado disponibles según la edad y las circunstancias del paciente.

Si usted es un apoderado y tiene acceso a los registros médicos de su familiar u otros adultos, puede ver la mayor parte de la información de sus registros de la misma manera que ve los suyos.

El acceso completo al apoderado incluye...

- Mensaje a su equipo de atención
- Solicitar, programar y cancelar citas
- Registrarse electrónicamente para citas, rellenar cuestionarios y firmar documentos electrónicamente
- Unirse a video consultas
- Tablas de crecimiento
- Resultados de pruebas
- Medicamentos
- Resúmenes de visitas anteriores y posteriores
- Apuntes del proveedor
- Problemas de salud
- Antecedentes médicos, quirúrgicos y sociales
- Documentos y estudios de imágenes
- Documentos de resumen de visitas
- Ver lo siguiente:
 - Alergias
 - Vacunas
 - Recordatorios de atención preventiva
 - Referencias
- Ver y actualizar lo siguiente:
 - Información del seguro médico
 - Información de contacto

Tipos de acceso del apoderado a MyChart	
Niños de 0 a 12 años	Los padres y tutores legales con acceso de apoderado para niños de 0 a 12 años tendrán acceso <i>completo</i> al historial médico del niño.
	Esto pasará automáticamente a acceso de apoderado <i>limitado</i> cuando el niño cumpla 13 años.
Adolescentes 13 a 17 años	Si un niño tiene 13 años o más, los padres y tutores legales con acceso de apoderado tendrán acceso <i>limitado</i> a menos que el adolescente elija otorgar acceso de apoderado <i>completo</i> a través de su propio MyChart en  Portal de compartir o las opciones del menú  Obtener/Otorgar acceso de apoderad (Proxy).
	El acceso por poder se cancelará automáticamente cuando el adolescente cumpla 18 años.
	En el caso de pacientes adolescentes con deterioro cognitivo grave, analice la posibilidad de acceso <i>completo</i> como apoderado con su proveedor de atención primaria durante una visita a la clínica.
Adultos	Los pacientes adultos pueden invitar a otro adulto, como su cónyuge o cuidador, para que tenga acceso completo a través de MyChart mediante el  Portal de compartir o las opciones del menú  Obtener/Otorgar acceso de apoderad (Proxy).
	Para los adultos con capacidad limitada para gestionar su propia atención médica, se puede otorgar acceso por poder a otro adulto que tenga documentación legal que estipule la tutela legal del paciente.

Los padres y tutores legales con acceso de apoderado para niños de entre 0 y 12 años tendrán acceso de apoderado *completo* al historial médico del niño. Esto pasará automáticamente a acceso de apoderado *limitado* cuando el niño cumpla 13 años y permanecerá vigente hasta los 17 años. Si el niño tiene 13 años o más, el adolescente puede optar por otorgar/dar acceso de apoderado completo a un padre o tutor legal.

Acceso limitado de apoderado para pacientes adolescentes	
Incluye...	Excluye...
<ul style="list-style-type: none"> • Enviar mensajes al equipo de atención de su hijo adolescente • Solicite, programe y cancele citas, regístrese electrónicamente para citas, rellene cuestionarios y firme documentos electrónicamente • Unirse a video consultas • Gráficos de crecimiento • Vea lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Alergias ○ Vacunas ○ Recordatorios de atención preventiva ○ Referencias • Vea y actualice lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ○ Información del seguro ○ Información de contacto 	<ul style="list-style-type: none"> • Resultados de pruebas • Medicamentos • Visitas anteriores y resúmenes posteriores a las visitas • Apuntes del proveedor • Problemas de salud • Antecedentes médicos, quirúrgicos y sociales • Documentos y estudios de imágenes • Documentos de resumen de visitas

Quiero solicitar/tener acceso al registro de otra persona

Si usted es padre, tutor legal, familiar o cuidador y necesita solicitar acceso completo al registro de otra persona a través de  Otorgar/Obtener acceso de apoderado (Proxy).

1. Vaya a  **Su menú > Compartir >  Otorgar/Obtener acceso de apoderado (Proxy).**
2. Haga clic o toque el hipervínculo **Quiero solicitar acceso al registro de otro paciente.**
3. Seleccione el formulario de apoderado apropiado según la edad del paciente al que está solicitando acceso y su idioma preferido, es decir, apoderado de niño (inglés) o apoderado de niño (español).
4. Rellene el formulario y haga clic o toque **Enviar.**



Una vez que el personal de Registros Médicos de Confluence Health haya recibido su solicitud, la revisará y aprobará o rechazará.

Por favor, espere una semana para que se revise la solicitud.

Quiero invitar/dar acceso a otra persona mi expediente

Si tienes 13 años o más, puedes invitar a un familiar, amigo cercano o cuidador a acceder a tus registros a través del  Portal de compartir.

1. Ve a  **Tu menú > Compartir >  Portal de compartir.**
2. En la página Acceso para familia y amigos, haz clic en **+ Invitar a alguien** en la sección ¿Quién puede ver mi expediente?



Esto también se puede hacer yendo a **Compartir >  Otorgar/Obtener acceso de apoderado (Proxy) >** y seleccionando el hipervínculo **Quiero dar acceso a alguien a mi registro.** Este vínculo lo redireccionará a la página Acceso de amigos y familiares donde puede seguir los pasos a continuación.

3. Ingresa el nombre y la dirección de correo electrónico de esa persona, confirma el nivel de acceso y haz clic en **Enviar invitación.** La invitación aparecerá como Pendiente en la parte superior de la página.
 - Después de enviar la invitación, el destinatario recibirá un correo electrónico para notificarle que lo has invitado a tener acceso a tu cuenta. Desde este correo electrónico, puede hacer clic en un enlace que lo lleva a una página donde debe ingresar tu fecha de nacimiento para confirmar que te conoce y acepta la invitación.
4. Después de que la persona a la que has invitado acepte la invitación, recibirás un mensaje para informarte y la etiqueta Pendiente se eliminará junto al nombre de esa persona en la página Acceso de amigos y familiares. Puedes volver a esta página en cualquier momento para editar o revocar el acceso de esa persona.

Acceder al registro de un familiar

En esta sección se explica cómo acceder al registro de un familiar y cómo acceder a las gráficas de crecimiento y las vacunas del registro de un niño.

Una vez que haya recibido el permiso, la información nueva o actualizada de su familiar aparecerá junto con su información en su sección de salud en la página de inicio de MyChart. Puede ver otra información en el registro de su familiar cambiando a su expediente. En el menú **Cambiar**, seleccione el nombre de su familiar.



Puede personalizar cómo aparecen los nombres y fotografías de cada miembro de la familia. Para obtener más información, vaya a [Personalizar MyChart](#).

Ver e imprimir el registro de vacunación de su niño

Cuando esté en el registro de su niño en MyChart, desde el **Menú**, vaya a **Mi expediente > Resumen de salud** y seleccione la pestaña de vacunas. Puede ver las vacunas que recibió su niño y las fechas en las que las recibió. Haga clic en el nombre de la vacuna para obtener más información.

Para abrir el resumen de las vacunas de su niño en versión para imprimir, haga clic en

Cómo ver las tablas de crecimiento de su niño

Para ver las tablas de crecimiento de su niño, abra el expediente de su niño desde el **Menú**, vaya a **Mi expediente > Tablas de crecimiento**.

Puede adaptar la vista de la tabla de crecimiento según su preferencia:

- Seleccionando un conjunto de tablas diferente. Por ejemplo, puede cambiar entre las tablas de crecimiento proporcionadas por el Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) y la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- Cambiando el tipo de tabla. Por ejemplo, puede cambiar la vista de altura por edad a peso por edad o índice de masa corporal por edad.

También puede ver la tabla de crecimiento con una unidad de medida diferente (métrica o estándar) seleccionando la opción para esa unidad de medida.

Si quiere una copia de la tabla de crecimiento para sus registros, haga clic en

Facturación y seguro

Cómo ver el saldo pendiente

Para ver el saldo pendiente de cuenta para cualquiera de sus cuentas, vaya a **Billing > Billing Summary** (Facturación > Resumen de facturación). Para ver información adicional sobre una cuenta, como estados de cuenta pasados, haga clic en el enlace **View account** (Ver cuenta).



Si tiene preguntas sobre su saldo u otra información de su cuenta de facturación, puede usar el enlace **Contact customer service** (Contactar a servicio al cliente) para enviar un mensaje.

Cómo pagar un saldo de cuenta pendiente

1. Desde el **Menu** (Menú), acceda a **Billing > Billing Summary** (Facturación > Resumen de facturación).
2. Haga clic en **Pay Now** (Pagar ahora) para la cuenta a la que quiere hacer un pago.
3. Escriba la cantidad a pagar junto a su información de tarjeta de crédito o cuenta bancaria. Haga clic en **Continue** (Continuar).
4. Revise su información de pago y haga clic en **Submit Payment** (Enviar pago).



Si no puede pagar todo el saldo en una sola vez, puede establecer un plan de pago para pagar una cantidad más pequeña cada mes.

Cómo hacer un pago único en varias cuentas de garante

Los pacientes pueden pagar todas las cuentas de garante elegibles en una sola vez, en lugar de tener que hacer pagos individuales múltiples. Pueden seleccionar qué cuentas quieren pagar y cuánto van a pagar.

Cómo registrarse para pagos automáticos

Regístrese para Visit Auto Pay (Pago automático de consulta) mediante un registro presencial o un registro electrónico previo a una cita para reducir el saldo antes de que le llegue el resumen de cuenta. Visit Auto Pay significa que puede agregar una tarjeta de crédito o una cuenta bancaria en el registro y aceptar pagar automáticamente una cantidad determinada de su consulta. Puede recibir correos electrónicos o mensajes de texto que le avisarán cuándo descontarán el cargo de su método de pago y de cuánto será. Para registrarse durante el registro electrónico, en el paso de Payment (Pago), seleccione **Sign up** (Registrarse) en Visit Auto Pay.

Cómo registrarse para la facturación sin papel

1. En la página de Resumen de facturación, haga clic en la alerta de facturación sin papel.
2. Si quiere recibir un correo electrónico o mensaje de texto cuando un estado de cuenta esté disponible en línea, acceda y verifique su dirección de correo electrónico o número de teléfono y seleccione la casilla de verificación correspondiente para recibir notificaciones.

3. Seleccione la casilla de verificación **I understand that I will no longer receive statements in the mail** (Comprendo que no recibiré más estados de cuenta por correo) y haga clic en **Sign Me Up** (Registrarme).

Cómo recibir un cálculo del precio de la atención médica

Para ayudarlo a planear la atención futura, como una cirugía u otro procedimiento, puede ver un cálculo de MyChart. El cálculo está basado en su seguro y cuánto se les cobró a otros pacientes en el pasado.

1. Desde el  **Menu** (Menú), acceda a **Billing >  Estimates** (Facturación > Estimación) y haga clic en  **Create a New Estimate** (Crear una nueva estimación).
2. Seleccione dónde quiere que se haga el procedimiento y busque el tipo de servicio que quiere recibir. Puede buscar el servicio o ver los servicios por categoría.
3. Después de seleccionar el servicio y ver el cálculo, puede hacer clic en **Save** (Guardar) para consultarla más adelante.

Cómo pedir ayuda sobre las facturas médicas

Si necesita ayuda para pagar sus facturas médicas, puede enviar una solicitud de asistencia económica para consultar si hay recursos disponibles para usted. Desde el  **Menu** (Menú), acceda a **Billing >  Financial Assistance** (Asistencia económica) para comenzar. Deberá dar la siguiente información para completar la solicitud:

- ¿Cuántas personas viven en su casa?
- ¿Cuánto recibe de todas las fuentes de ingresos?
- Los gastos domésticos (como hipoteca, alquiler, crédito automotor)
- Sus activos (como cuenta bancaria y vehículo)
- Documentos que respalden la información que da

Después de que envíe la solicitud, un consejero económico se comunicará con usted para un seguimiento.

Cómo ver los reclamos por servicios cubiertos por el seguro

1. Desde el  **Menu** (Menú), acceda a **Insurance >  Claims** (Seguro > Reclamos).
2. Seleccione un reclamo para ver la información, como el proveedor de servicios y el estado del reclamo.

Si tiene una pregunta en cuanto al reclamo, haga clic en **Customer Service Request** (Solicitar servicio al cliente) para enviar un mensaje al personal de servicio al cliente.

Cómo revisar y actualizar la información de su seguro

Para revisar la información del seguro que su clínica tiene registrada, desde el  **Menu** (Menú), acceda a **Insurance >  Insurance Summary** (Seguro > Resumen del seguro). Haga clic en  **View coverage details** (Ver información de cobertura) para el pagador o plan para ver más información sobre la cobertura, como su deducible y gastos corrientes.

Para actualizar la información de su seguro, haga cualquiera de estos cambios:

- Solicitar un cambio de una cobertura existente.
- Quitar una cobertura.
- Agregar una nueva cobertura. Las nuevas coberturas se envían a verificar cuando cierra sesión de MyChart.

Preferencias y funciones administrativas

Cómo personalizar MyChart

Hay tres formas de personalizar cómo MyChart se muestra para usted y para cada uno de sus familiares. Para cada cuenta a la que tiene acceso, usted puede:

- Especificar el esquema de colores.
 - Cambiar el nombre que aparece bajo la fotografía de esa persona.
 - Agregar o cambiar la fotografía. Tenga en cuenta que el personal médico puede ver las fotos que sube a MyChart, por lo que debería utilizar una fotografía que muestre la cara de cada persona.
1. Desde el  **Menu** (Menú), vaya a **Account Settings** >  **Personalize** (Ajustes de la cuenta > Personalizar).
 2. Haga clic en **Edit** (Editar).
 3. Haga cualquiera de los cambios descritos arriba y luego haga clic en **Save** (Guardar).



También puede agregar su fotografía del menú **Switch** (Cambiar) al seleccionar  **Add your photo** (Agregar su fotografía).

Cómo actualizar su información personal

Puede actualizar su dirección, número de teléfono, dirección de correo electrónico y otra información personal en cualquier momento para que su clínica siempre tenga la información más actualizada en su historia clínica.

1. Desde el  **Menu** (Menú), vaya a **Account Settings** >  **Personal Information** (Ajustes de cuenta > Información personal).
2. Haga clic en  **Edit** (Editar) en la sección de la información que necesita actualizar.
3. Confirme que la información actualizada es correcta y luego haga clic en **Save Changes** (Guardar cambios).

Cómo personalizar su equipo de atención

Es posible que, en algún momento, cambie de proveedor y quiera ocultarlo/eliminarlo de la lista de su equipo de atención.

Cómo ocultar proveedores:

1. Desde la pantalla de inicio en MyChart, seleccione el proveedor que quiera ocultar del área  **Care Team** (Equipo de atención) y **Recent Providers** (Proveedores recientes).
2. Seleccione  **Hide provider** (Ocultar proveedor).

Cómo volver a mostrar proveedores:

1. Haga clic en **Show hidden providers** (Mostrar proveedores ocultos).
2. Seleccione al proveedor que quiera que se muestre en el equipo de atención del paciente y haga clic en  **Unhide Provider** (Mostrar proveedor).

Cómo personalizar sus preferencias de notificación

MyChart puede enviarle una notificación por correo electrónico o mensaje de texto cuando haya nueva información disponible sobre su cuenta de MyChart. Puede especificar sus preferencias para distintos tipos de notificaciones, como nuevos mensajes, resultados de pruebas, estado de cuenta y cartas, recetas médicas, actualizaciones de citas y más.

1. Desde el  **Menu** (Menú), vaya a **Account Settings** >  **Communication Preferences** (Ajustes de la cuenta > Preferencias de comunicación).
 - A. Esto se aplica tanto a las computadoras como a los dispositivos móviles.
2. Seleccione opciones de notificación para un grupo de notificaciones (por ejemplo, Citas o Mensajes) o expanda un grupo de notificaciones para seleccionar opciones de notificaciones individuales que quiera recibir y haga clic en **Save Changes** (Guardar cambios).
3. Actualice su dirección de correo electrónico o número de teléfono celular si es necesario.

Cambiar su contraseña de MyChart

Para asegurar que su información médica esté protegida, considere cambiar su contraseña de MyChart periódicamente. Desde el  **Menu** (Menú), vaya a **Account Settings** >  **Security Settings** (Ajustes de la cuenta > Ajustes de seguridad).

Cómo proteger la cuenta con la verificación de dos pasos

Puede garantizar que su cuenta permanezca segura incluso si otra persona tiene su nombre de usuario o contraseña al activar la verificación de dos pasos. Cuando esta función esté activada, debe escribir un código que se le envía por correo electrónico o mensaje de texto para ingresar en MyChart, además de usar su nombre de usuario y contraseña.

Cuando ingrese a MyChart por primera vez, se le pedirá que verifique la dirección de correo electrónico y número de teléfono para habilitar la verificación de dos pasos. Si decide desactivar la verificación de dos pasos, puede volver a activarla luego.

1. Desde el  **Menu** (Menú), acceda a **Account Settings** >  **Security Settings** (Ajustes de cuenta > Ajustes de seguridad) y haga clic en **Turn on Two-Step Verification** (Activar la verificación en dos pasos).
2. Confirme su dirección de correo electrónico o número de teléfono, ingrese su contraseña de MyChart y luego haga clic en **Continue** (Continuar).
3. Seleccione si quiere recibir el código de seguridad para activar la verificación en dos pasos por correo electrónico o mensaje de texto.

Cómo desactivar la cuenta

Si desactiva su cuenta de MyChart, automáticamente cerrará sesión y no podrá volver a iniciar sesión. No se eliminará la información médica ni los datos asociados, y si algún representante tiene acceso a su información, continuará teniendo acceso. Si cambia de parecer, puede contactar a su clínica o servicio de ayuda para reactivar su cuenta.

- En la página web, en el  **Menu** (Menú), acceda a **Account Settings** >  **Security Settings** (Ajustes de cuenta > Ajustes de seguridad) y haga clic en el enlace debajo de Desactivar su cuenta. Luego, haga clic en **Deactivate** (Desactivar) en la página Deactivate Your Account (Desactivar su cuenta)
- En la aplicación móvil, acceda a **Account Settings** (Ajustes de cuenta) y haga clic en **Deactivate Your Account** (Desactivar su cuenta). Luego, haga clic en **Deactivate** (Desactivar) en la página Deactivate Your Account (Desactivar su cuenta)

Aplicaciones móviles

MyChart para iOS y MyChart para Android son versiones portátiles de MyChart que puede usar para gestionar su información médica en el momento. Las aplicaciones móviles contienen muchas de las funciones que hay en la página web de MyChart, permitiéndole hacer lo siguiente y más.

- Ver los resultados de las pruebas
- Enviar y recibir mensajes
- Programar y confirmar las siguientes citas y consultar los resúmenes de consultas de citas pasadas
- Ver su resumen de salud, incluidas alergias, vacunas, problemas médicos actuales y medicamentos.
- Ver procedimientos de atención preventiva y cuándo debe someterse a ellos.
- Pedir y pagar el resurtido de medicamentos
- Ver estados de cuenta y saldos de pago pendientes y copagos de consultas
- Acceder a información de familiares

Si tiene un dispositivo iOS, puede vincularlo con Apple Watch™. Con MyChart para Apple Watch, usted puede:

- Ver alertas de nueva información en MyChart
- Ver las próximas citas
- Leer mensajes
- Revisar su lista de medicamentos

Cómo descargar la aplicación MyChart

Para instalar la aplicación MyChart, vaya al App Store o Google Play Store y busque “MyChart”.

1. En su dispositivo móvil, abra Apple App Store (si tiene un dispositivo iOS) o Google Play Store (si tiene un dispositivo Android). Busque uno de los siguientes íconos para encontrar el app store en su dispositivo:



2. Busque **MyChart**. Busque el siguiente logo para asegurarse de tener la aplicación correcta: 
3. Toque **Install** (Instalar).
4. Después de haber instalado la aplicación, toque **Open** (Abrir) o busque el ícono MyChart en su dispositivo y toque para abrirla.
5. Seleccione su organización de atención médica primaria de la lista de organizaciones. Si no la encuentra de inmediato, puede buscar su organización de atención médica por nombre, estado o código postal.



Puede agregar o cambiar con facilidad sus cuentas de MyChart en diferentes organizaciones de atención médica usando el botón **Switch Organizations** (Cambiar organizaciones) en la pantalla de registro o la opción de menú de **Switch Organization** (Cambiar organización) después de haberse registrado.

© 2025 Epic Systems Corporation. Todos los derechos reservados. INFORMACIÓN DE PROPIEDAD EXCLUSIVA: Queda prohibido el acceso, uso, modificación, reproducción, realización, exhibición, distribución o divulgación de este artículo y sus contenidos a no ser que y solo en la medida en que haya sido expresamente autorizado por un acuerdo con Epic. Este artículo es un Artículo Comercial, y ese término está definido en 48 C.F.R Sec. 2.101. Contiene secretos comerciales e información comercial que son confidenciales, privilegiados y exentos de divulgación conforme a la Ley de Libertad de Información y se prohíbe su divulgación en virtud de la Ley de Secreto Comercial. After Visit Summary, App Orchard, ASAP, Beacon, Beaker, BedTime, Bones, Break-the-Glass, Buggy, Caboodle, Cadence, Canto, Care Everywhere, Charge Router, Chronicles, Clarity, Cogito ergo sum, Cohort, Comfort, Community Connect, Compass Rose, Cosmos, Cupid, Epic, EpicCare, EpicCare Link, Epicenter, EpicLink, EpicWeb, Epic Earth, Epic Research, Garden Plot, Grand Central, Haiku, Happy Together, Healthy Planet, Hey Epic!, Hyperspace, Kaleidoscope, Kit, Limerick, Lucy, Lumens, MyChart, Nebula, OpTime, OutReach, Patients Like Mine, Phoenix, Powered by Epic, Prelude, Radar, Radiant, Resolute, Revenue Guardian, Rover, Share Everywhere, SmartForms, Sonnet, Stork, System Pulse, Tapestry, Trove, Welcome, Willow, Wisdom, With the Patient at Heart, y WorldWise son marcas comerciales registradas, marcas registradas o marcas de servicio de Epic Systems Corporation en los Estados Unidos de América y otros países. Otros nombres de compañías, productos y servicios que se mencionan aquí pueden ser marcas registradas o marcas de servicio de sus respectivos dueños. Notificación de patentes: www.epic.com/patents. Forma: 50471s