

Confluence Health

MyChart: guía de inicio rápido para el paciente



Trabajo en equipo • Confianza • Compasión • Respeto

Índice

Bienvenido a MyChart	4
Acceso a MyChart	4
Registrarse en una cuenta de MyChart	4
Cómo iniciar sesión en MyChart	5
Cómo recuperar un nombre de usuario o una contraseña perdidos	5
Cómo navegar por MyChart.....	6
Cómo usar MyChart	6
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.....	10
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 solicitar una remisión para consultar a otro proveedor	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
Acceso familiar	17
Cómo acceder al expediente médico de un familiar	17
Cómo invitar a otra persona a acceder a su historia clínica	17
Cómo ver e imprimir el registro de vacunación de su hijo.....	18
Cómo ver los gráficos de crecimiento de su hijo.....	18
Acceso e intercambio de historias clínicas	19
Cómo ver, descargar o enviar registros de consultas.....	19

Cómo descargar las historias clínicas que pidió	19
Cómo compartir su información médica con otra persona.....	20
Cómo ver su información médica de otras organizaciones de atención médica	20
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 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 sus preferencias de notificación	25
Cómo cambiar la contraseña de MyChart o actualizar la pregunta y la respuesta de seguridad	26
Tu cuenta está protegida con verification de dos pasos	26
Cómo desactivar la cuenta.....	26
Aplicaciones móviles	27
Cómo descargar la aplicación MyChart	27

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).

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. 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).

Biblioteca de aprendizaje
Vea videos para aprender más sobre funciones en MyChart y cómo usarlas.

Destacado

La nueva experiencia de MyChart

Acceder a sus credenciales de vacunación y pruebas en MyChart

Su expediente médico sobre la marcha

Cómo compartir su expediente médico

Acceso para amigos y familia

Share Everywhere

Vincular sus cuentas

Su expediente médico sobre la marcha

Usar funciones de MyChart

La nueva experiencia de MyChart



Usando el centro de mensajes

Acceder a sus credenciales de vacunación y pruebas en 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 **Remove** (Quitar) y explique por qué ya no lo toma.
- Agregue un medicamento nuevo haciendo clic en **Report a Medication** (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 **Request Refills** (Solicitar resurtidos).
2. Seleccione la casilla que aparece junto al medicamento que necesita resurtir y deje un comentario. Haga clic en **Next** (Siguiendo).
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** (Siguiendo).
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 e ingrese la pregunta.
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 lo informará de que la clínica respondió 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 solicitar una remisión para consultar a otro proveedor

1. Vaya a  **Messages** (Mensajes).
2. Haga clic en **Send a message** (Enviar mensaje).
3. Seleccione  **Ask a medical question** (Hacer una pregunta médica).
4. Haga clic en **Referral Request** (Solicitud de remisión).
5. Elija el proveedor al que quiere enviarle la solicitud, un motivo para la remisión y un mensaje breve en el que explique su solicitud.
6. Una vez que finalice, haga clic en **Send** (Enviar).

Una persona de la clínica debería responderle en un plazo de dos días hábiles. Si optó por recibir avisos por correo electrónico o por mensaje de texto de los mensajes nuevos en su cuenta de MyChart, recibirá un mensaje en el que se lo informará de que la clínica respondió 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).

F

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 familiar

Si tiene acceso a las historias clínicas de familiares, puede ver la mayoría de información en sus registros, al igual que la suya. Algunas cosas que pueden ser útiles en particular incluyen:

- Ver e imprimir el registro de vacunación de su hijo
- Ver los gráficos de crecimiento de su hijo
- Ver los resultados de pruebas de un familiar

Si es padre, puede tener acceso total a la historia clínica de su hijo hasta los 12 años y acceso limitado desde los 13 hasta los 17 años. Esta sección explica cómo ingresar a la historia de un familiar y cómo acceder a los gráficos de crecimiento y registros de vacunación de su hijo.

Cómo acceder al expediente médico de un familiar

Después de recibir permiso, aparecerá información nueva o puntual sobre el familiar junto a su información en el contenido médico en la página de inicio de MyChart. Puede ver otra información de la historia clínica de familiares al cambiar a su gráfico. En el menú **Switch** (Cambiar), seleccione el nombre del familiar.





Puede personalizar la vista de los nombres y fotos de cada familiar. Para obtener más información, consulte [Personalizar MyChart](#).

Cómo invitar a otra persona a acceder a su historia clínica


1. Acceda a **Sharing** > **Sharing Hub** (Compartir >Plataforma de documentos compartidos) y seleccione **Give friends and family access** (Dar acceso a amigos y familiares).
2. En la página de acceso a amigos y familiares, haga clic en **+Invite Someone** (Invitar a alguien) debajo de la sección Who Can See My Record? (¿Quién puede ver mi historia clínica?).
3. Escriba el nombre de la persona y su dirección de correo electrónico, confirme el nivel de acceso y haga clic en **Send Invite** (Enviar invitación). La invitación aparecerá como Pending (Pendiente) en la parte superior de la página.
 - Después de enviar la invitación, el destinatario recibe un correo electrónico que le notificará que lo ha invitado a tener acceso a su cuenta. En este correo electrónico, puede hacer clic en un enlace que lo enviará a una página donde escribir la fecha de nacimiento de usted para confirmar que se conocen y aceptar la invitación.
4. Después de que la persona que invitó acepte la invitación, usted recibirá un mensaje para avisarle y se eliminará la etiqueta Pending (Pendiente) al lado del nombre de esa persona en la página de acceso de amigos y familiares. Puede volver a esta página en cualquier momento para editar o eliminar el acceso de esa persona.

Cómo ver e imprimir el registro de vacunación de su hijo

Cuando esté en la historia clínica de su hijo, desde el  **Menu** (Menú), vaya a **My Record > Health Summary** (Mi historia clínica > Resumen médico) y seleccione la pestaña Immunizations (Vacunas). Puede ver las vacunas que ha recibido su hijo y las fechas en las que las recibió. Haga clic en el nombre de la vacuna para obtener más información.

Para abrir un resumen de las vacunas de su hijo que se pueda imprimir, haga clic en .

Cómo ver los gráficos de crecimiento de su hijo

Para ver los gráficos de crecimiento de su hijo, abra la historia clínica desde el  **Menu** y vaya a **My Record > Growth Charts** (Mi historia clínica > Gráficos de crecimiento).

Puede personalizar la visualización del gráfico de crecimiento al:

- Seleccionar un conjunto de gráficos diferente. Por ejemplo, puede cambiar entre los gráficos de crecimiento dados por el Centro para el Control de Enfermedades (CDC) y la Organización Mundial de la Salud (OMS).
- Cambiar el tipo de gráfico. Por ejemplo, puede cambiar la vista de altura por edad por la vista de peso por edad o índice de masa corporal por edad.

También puede ver el gráfico de crecimiento con una unidad de medida diferente (métrico o estándar) al seleccionar la opción de esa unidad de medida.




Si quiere una copia de del gráfico de crecimiento de su hijo para su registro, haga clic en .

Acceso e intercambio de historias clínicas




Epic ofrece un rango amplio de diferentes características a través del portal de pacientes MyChart para permitirle tener acceso a sus historias clínicas y compartirlas con otras personas. Para obtener más información sobre el acceso a las historias clínicas de familiares, vaya a [Acceso familiar](#).

Cómo ver, descargar o enviar registros de consultas

Puede ver, descargar o compartir el registro de una consulta específica o de un conjunto de consultas.



1. Desde el  **Menu** (Menú), acceda a **Sharing** >  **Sharing Hub** (Compartir > Plataforma de documentos compartidos) y seleccione  **Download health and visit summary** (Descargar el resumen de salud y de consultas).
2. Seleccione una consulta en **Single Visit** (Consulta única) o use la pestaña **Date Range** (Rango de fechas) o la pestaña **All visits** (Todas las consultas) para seleccionar múltiples consultas. Luego:
 - Haga clic en **View** (Ver) para ver una copia del resumen de la consulta.
 - Haga clic en **Download** (Descargar) para guardar una copia del resumen de la consulta para su registro.
 - Haga clic en **Send** (Enviar) para enviar una copia del resumen de su consulta a otro proveedor. Esto puede resultarle útil si necesita mantener informado a otro proveedor, como un especialista que trabaja fuera de la clínica, sobre su salud.

Si necesita dar información de atención médica a otra organización, como a su seguro o su lugar de trabajo, puede descargar una copia formal de su historia clínica con el membrete de su organización.

1. Desde el  **Menu** (Menú), acceda a **Sharing** >  **Sharing Hub** (Compartir > Plataforma de documentos compartidos) y seleccione  **Request formal copy of health record** (Pedir una copia formal de la historia clínica).
2. Seleccione dónde quiere que se envíe la historia clínica y escriba la información de contacto de la persona u organización que la recibirá.
3. Seleccione el propósito de la solicitud de la historia clínica.
4. Utilice la pestaña **Date Range** (Rango de fechas) o la opción **All Visits** (Todas las consultas) para seleccionar la información que quiere compartir.
5. Si su organización tiene múltiples clínicas, seleccione de cuántas de ellas quiere obtener información.
6. Elija qué tipo de información quiere incluir en la historia clínica.



Cómo descargar las historias clínicas que pidió

Si pidió una copia de su historia clínica a su organización de atención médica, puede descargarla y verla desde MyChart, en lugar de tener que esperar a que una copia en papel llegue en el correo.

1. Desde el  **Menu** (Menú), acceda a **My Record** >  **Download My Record** (Mi historia clínica > Descargar mi historia clínica) y haga clic en **Request Records** (Pedir historia clínica).
2. Encuentre la historia clínica que quiere consultar y haga clic en **Download** (Descargar).
3. Si la historia clínica está protegida con una contraseña, verá un mensaje de aviso. Haga clic en **Continue Download** (Continuar descarga).
4. Haga clic en **Save** (Guardar) para guardar el archivo en su computadora, luego ábralo o haga clic en **Open** (Abrir) para abrirlo sin guardarlo en su computadora.
5. Si la historia clínica está protegida con una contraseña, haga clic en **Show Password** (Mostrar contraseña) en la página Requested Records (Historias clínicas solicitadas) para ver la contraseña que necesita para acceder al documento e ingrésela para consultar el documento.

Cómo compartir su información médica con otra persona


Share Everywhere es una forma de compartir su información médica con las personas que cuidan de usted. Mediante su cuenta de MyChart o MyChart mobile, puede generar un código para compartir y usarlo con la persona con la que quiere compartir su información. Puede ser un médico, un quiropráctico, fisioterapeuta, dentista o enfermera escolar, por ejemplo. El destinatario del código lo escribe junto con la fecha de nacimiento de usted en la página web Share Everywhere para recibir acceso temporal único vez a su información médica. La persona que vea su información también puede escribir una nota a su sistema de salud para informarle a su equipo de atención de los cuidados que recibió.


1. Desde el  **Menu** (Menú), acceda a **Sharing** >  **Share Everywhere** (Compartir > Share Everywhere).
2. Escriba el nombre de la persona que verá su historia clínica y haga clic en **Request share code** (Pedir un código para compartir).
3. Indique a esa persona que acceda a www.shareeverywhere.com para escribir el código junto a la fecha de nacimiento de usted.

Cómo ver su información médica de otras organizaciones de atención médica

Si ha sido enviado a otra organización de atención médica, tal vez quiera poder ver la información de esa historia clínica en MyChart. Habrá oído hablar de esta función como Happy Together. La información que puede ver de otras organizaciones puede incluir:

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

Para ver esta información, debe vincular su cuenta. Acceda a **Sharing >  Link My Accounts** (Compartir > Vincular mis cuentas) para comenzar. Luego, seleccione su cuenta de la lista o búsquela y haga clic en **Link Account** (Vincular cuenta).

Después de haber vinculado sus cuentas, la información de la otra organización aparecerá en MyChart con un ícono de .



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).

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 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 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).
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.

Cómo cambiar la contraseña de MyChart o actualizar la pregunta y la respuesta de seguridad

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).

Tu cuenta está protegida con verification de dos pasos

De forma predeterminada, su cuenta está configurada para la verificación de dos pasos para mantenerla segura incluso si alguien más tiene su nombre de usuario y contraseña.



Cuando inicie la 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 envió a su dirección de correo electrónico.

Para apagar esto:

1. Desde el **Menú** (Menu), acceda a **Ajuste de cuenta** (Account Settings) > **Ajuste de seguridad** (Security Settings) y haga clic en Desactivar la verificación de dos pasos (Turn off Two-Step Verification).
2. Ingrese el código de seguridad que se envió a su dirección de correo electrónico y haga clic en Continuar (Continue).
3. Ingrese el código de seguridad que se envió a su dirección de correo electrónico y haga clic en Verificar (Verify).
4. Haga clic en Aceptar (OK) para cambiar sus cambios.

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.

© 2021 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.