



## Patient User Guide

# Cómo conectarse con su proveedor para una visita por video en un teléfono inteligente o tableta

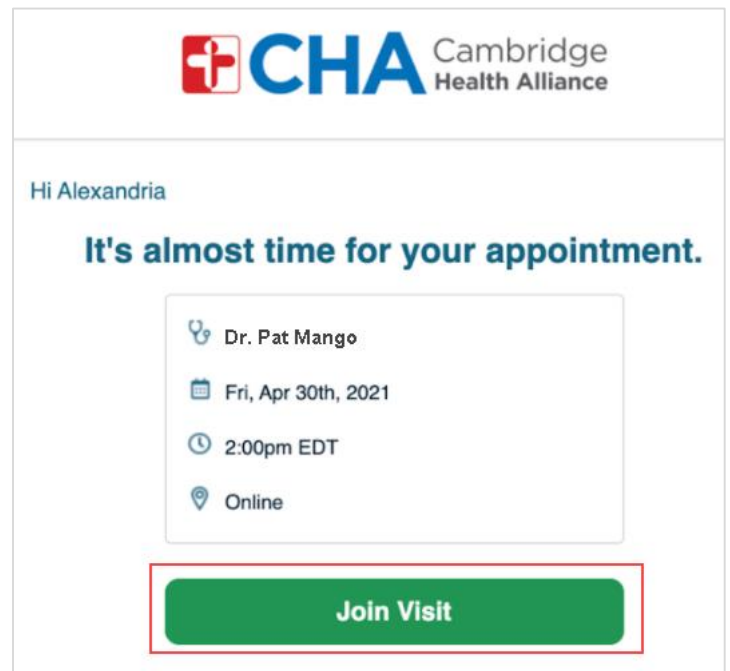


Cambridge Health Alliance se ha asociado con Mend para brindar a los pacientes una experiencia de telesalud excepcional

Debido a esto, puede conectarse con su proveedor en cualquier dispositivo que tenga una cámara, micrófono y conexión a Internet. Podría ser su teléfono inteligente, tableta o computadora.

- 1 Haga clic en el enlace en el mensaje de texto SMS **Join Visit** ón dentro de su correo electrónico

Hello Alexandria, this is Somerville - Union Square at (617) 665-\_\_\_\_\_. It's almost time for your video appointment on Fri, Apr 30th, 2021 at 2:00pm EDT. Please click the link to confirm and test your device. Click the same link at the scheduled time to connect. <https://mendvip.com/y3An6>. Text STOP to Opt-Out.



### ¿Necesita Ayuda?

Use la función de chat de  **Tech Support** (Soporte técnico) dentro de Mend.

¿El problema persiste? Comuníquese con la oficina de su proveedor para obtener más ayuda.



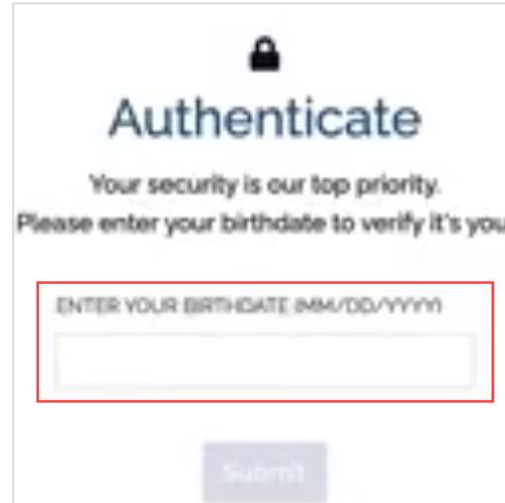


## Patient User Guide

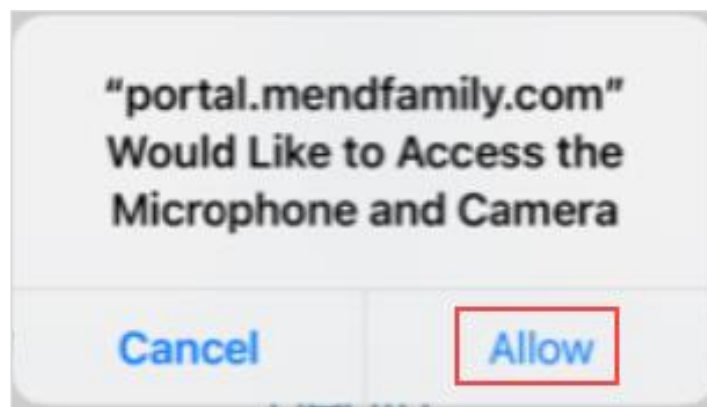
- 2 Proporcione la información solicitada por su organización sanitaria. Es posible que se le solicite que ingrese su fecha de nacimiento para confirmar su identidad y presione **Enviar**

Ingrese la fecha de nacimiento como **MM/DD/AAAA**. Entonces, una fecha de nacimiento del 25 de septiembre de 1947 se ingresaría como 09251947

**Nota:** si la cita está programada para un dependiente bajo su cuidado, su fecha de nacimiento O la fecha de nacimiento del padre o tutor le permitirá ingresar a la visita



- 3 Es posible que reciba un mensaje de Mend pidiéndole que use su cámara y micrófono. Por favor seleccione **Permitir**

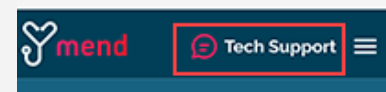


**Nota:** Una vez que esté en la visita, puede optar por apagar su cámara si así lo desea

### ¿Necesita Ayuda?

Use la función de chat de  **Tech Support** (Soporte técnico) dentro de Mend.

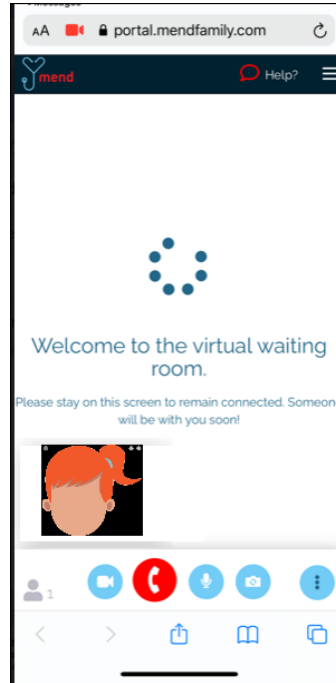
¿El problema persiste? Comuníquese con la oficina de su proveedor para obtener más ayuda.



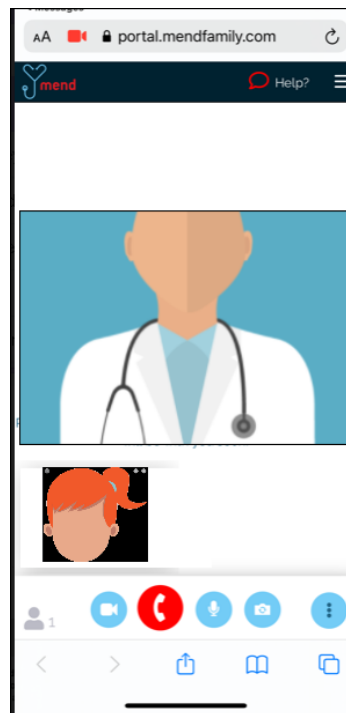


## Patient User Guide

- 3** Esto lo conectará con la visita. Si su proveedor aún no se ha inscrito, será colocado en la sala de espera virtual.



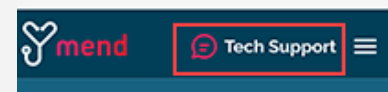
Una vez que su proveedor se una, podrá verlos en la pantalla del dispositivo.



### ¿Necesita Ayuda?

Use la función de chat de  **Tech Support** (Soporte técnico) dentro de Mend.

¿El problema persiste? Comuníquese con la oficina de su proveedor para obtener más ayuda.

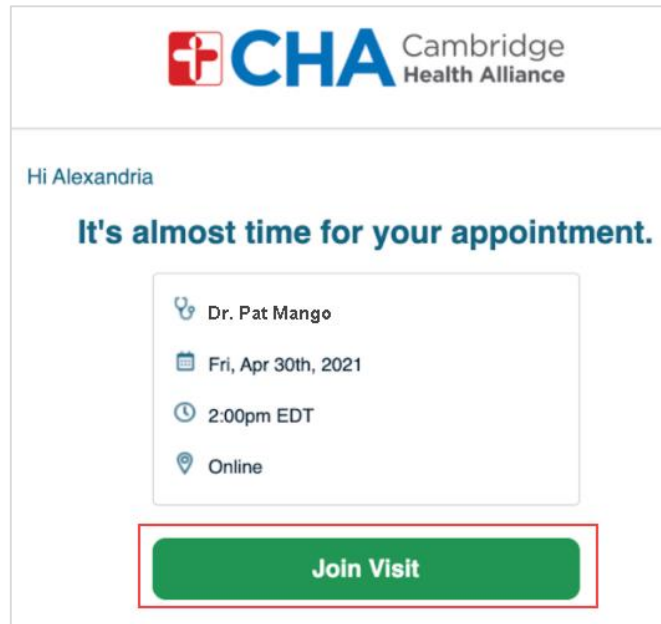




## Patient User Guide

# Cómo conectarse con su proveedor para una visita por video en una computadora de escritorio o portátil

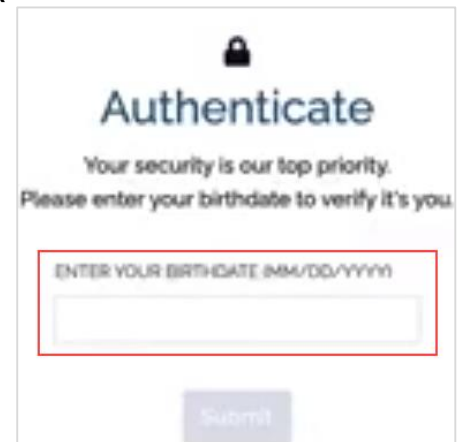
1 Haga clic en **Join Visit** en su correo electrónico



2 Proporcione la información solicitada por su organización sanitaria. Es posible que se le solicite que ingrese su fecha de nacimiento para confirmar su identidad y presione **Enviar**

Ingrese la fecha de nacimiento como **MM/DD/AAAA**. Entonces, una fecha de nacimiento del 25 de septiembre de 1947 se ingresaría como 09251947

**Nota:** si la cita está programada para un dependiente bajo su cuidado, su fecha de nacimiento **O** la fecha de nacimiento del padre o tutor le permitirá ingresar a la visita



### ¿Necesita Ayuda?

Use la función de chat de  **Tech Support** (Soporte técnico) dentro de Mend.

¿El problema persiste? Comuníquese con la oficina de su proveedor para obtener más ayuda.

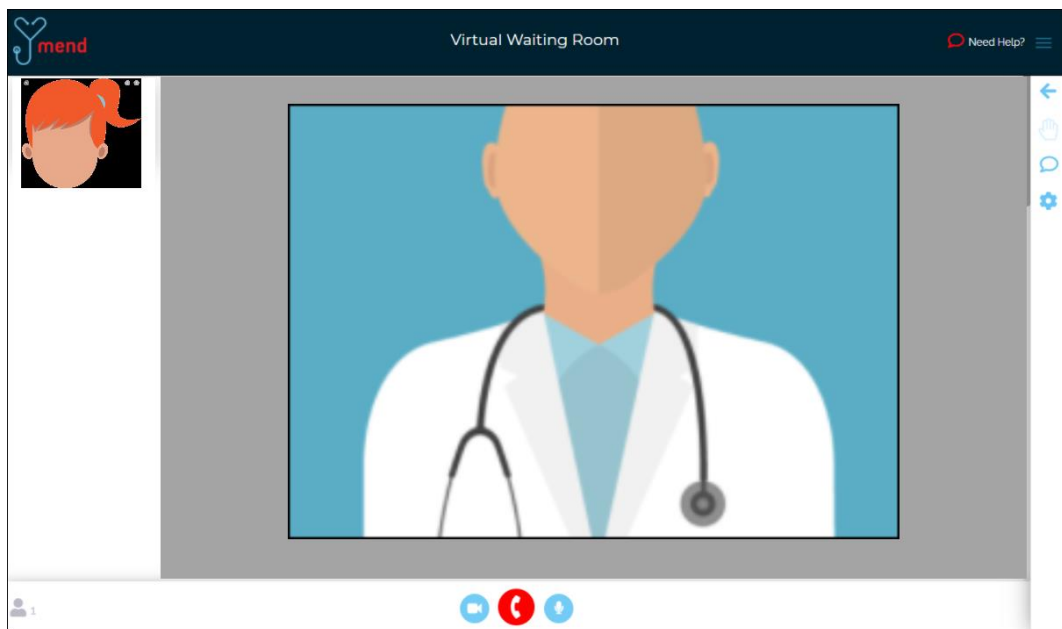


## Patient User Guide

- 3 Esto lo conectará con la visita. Si su proveedor aún no se ha inscrito, será colocado en la sala de espera virtual.



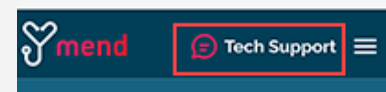
Una vez que su proveedor se una, podrá verlos en la pantalla de la computadora.



### ¿Necesita Ayuda?

Use la función de chat de  **Tech Support** (Soporte técnico) dentro de Mend.

¿El problema persiste? Comuníquese con la oficina de su proveedor para obtener más ayuda.





## Patient User Guide

### Funciones básicas de visita por video

#### Finalizar llamada

El icono Finalizar llamada lo desconectará de la visita por video.

Puede volver a unirse a la visita en cualquier momento hasta que se haya terminado la visita.

También puede desconectarse volviendo al Panel de control o cerrando la aplicación o la ventana del navegador.

#### Silenciar micrófon

El ícono Silenciar micrófono silenciará el audio proveniente de su transmisión de video. Cuando esté habilitado, su proveedor no podrá escucharlo

#### Apagar la cámara

El icono de Apagar la cámara pausará la transmisión de video al apagar temporalmente la cámara.

#### Tech Support (Soporte técnico) Tech Support

Cada pantalla tiene un botón de **Soporte técnico** que lo lleva inmediatamente a un chat en vivo con el personal de Mend para ayudarlo.

#### ¿Necesita Ayuda?

Use la función de chat de  **Tech Support** (Soporte técnico) dentro de Mend.

¿El problema persiste? Comuníquese con la oficina de su proveedor para obtener más ayuda.





## Patient User Guide

### Antes de su cita por teleconsulta

Antes de su cita, querrá preparar algunas cosas:

- ¡Consulte sus notificaciones!

Debería recibir al menos una (si no más) notificaciones por correo electrónico o mensaje de texto SMS que contenga un botón o enlace para unirse a su visita.

- Si recibió un enlace "Prueba de conexión" en su correo electrónico o mensaje de texto, ¡haga clic en este primero! Este proceso probará su conexión a Internet, cámara, micrófono y altavoces en el dispositivo que utilizará para su visita.

Recomendamos usar una conexión Wi-Fi fuerte, pero los datos móviles también pueden funcionar

Si no está seguro de si su conexión cumple con los requisitos, haga clic en el botón **¿Necesita ayuda?** en la parte superior de cualquier página de Mend para comenzar un chat en vivo con el equipo de soporte de Mend

- Encuentre un lugar tranquilo y cómodo donde pueda hablar con su proveedor sin interferencias.

Dado que Mend está basado en la web, puede conectarse desde cualquier lugar con una conexión a Internet constante.

Recomendamos elegir un lugar privado donde pueda cerrar una puerta, como una oficina o un dormitorio.

#### ¿Necesita Ayuda?

Use la función de chat de  **Tech Support** (Soporte técnico) dentro de Mend.

¿El problema persiste? Comuníquese con la oficina de su proveedor para obtener más ayuda.

