

## **Preguntas frecuentes sobre MyChart**

### **¿Cómo me registro?**

A los pacientes que quieran participar se les dará un código de activación de MyChart durante su visita en la clínica. Este código le permitirá iniciar sesión y crear su propia identificación de usuario y contraseña. Si no le dieron un código de activación, puede llamar a la clínica de atención primaria para pedir uno o pedir registrarse durante su próxima visita en el consultorio.

### **¿Quién puede registrarse en MyChart?**

MyChart está disponible para adultos mayores de 18 años. Además, los adolescentes (12-17) pueden acceder a su propia cuenta MyChart.

### **¿Cómo sabré cuando haya nueva información disponible en MyChart?**

Cuando active su cuenta de OCHIN MyChart, le pedirán que dé una dirección de correo electrónico para que pueda recibir avisos sobre la actividad en MyChart. Cuando haya nueva información médica disponible en su cuenta de OCHIN MyChart, le enviarán un aviso a la dirección de correo electrónico indicándole que entre a su cuenta segura de OCHIN MyChart para verla.

### **¿Con quién me comunico si tengo más preguntas?**

Llame al consultorio del proveedor y pida ayuda para MyChart.

### **¿Cuándo puedo ver los resultados de mis pruebas en MyChart?**

Los resultados de las pruebas se publican en la cuenta de MyChart en el plazo de tres (3) días después de que estén disponibles en su expediente médico electrónico (EpicCare). No todos los resultados de las pruebas se publican en MyChart. Para obtener más información, pregunte a su proveedor.

### **¿Por qué ciertos resultados de pruebas no se comparten electrónicamente por medio de MyChart?**

El proveedor puede determinar a qué tipos de resultados de pruebas se puede acceder por medio de MyChart.

### **Si parte de mi información médica en MyChart no es correcta, ¿qué debo hacer?**

La información de MyChart proviene directamente de su expediente médico electrónico en el consultorio del proveedor. Para cierta información (como las alergias), puede revisar y marcar para borrar las alergias que no correspondan y agregar las que no se mencionan. También puede pedir al proveedor por medio de la Mensajería de recomendación médica de MyChart o durante una visita para corregir cualquier información equivocada, indicando lo que es incorrecto y por qué cree que es incorrecto. La información médica se revisa y actualiza en el expediente médico electrónico en cada visita.

### **Si envió un mensaje al proveedor o enfermero, ¿cuándo puedo esperar una respuesta?**

Generalmente, recibirá una respuesta en el plazo de tres (3) días laborables. Tenga en cuenta que MyChart no se debe usar para situaciones urgentes. Comuníquese con el consultorio del proveedor si la situación necesita atención inmediata o llame al 911 si se trata de una emergencia.

### **¿Puedo imprimir o descargar cualquier información médica?**

Sí, puede imprimir cualquier información en la que se muestre un ícono de impresión (generalmente en la parte superior derecha de la pantalla), haciendo clic en el ícono y, luego, en Print This Page (Imprimir esta página).

### **También puede descargar información de MyChart de cualquiera de estas maneras:**

1. Puede descargar un resumen de su información médica desde una opción en la pestaña My Medical Record (Mi expediente médico). Seleccione Medical Tools (Herramientas médicas) > Download My Record (Descargar mi expediente) y siga las instrucciones que aparecen en pantalla.
2. También puede descargar un resumen de una visita de atención médica pasada desde una opción en la pestaña Visits (Visitas). Seleccione Visit History (Historia de visitas) > Visit Summaries (Resúmenes de visitas) y haga clic en el ícono del disquete que está junto a la visita que quiere en la lista de todas las visitas pasadas. Siga las instrucciones en la pantalla para descargar un registro de su visita.
3. El resumen de una visita de atención médica pasada también se puede descargar desde el registro de la visita. Seleccione Visit History (Historia de visitas) > Visit Summaries (Resúmenes de visitas). Haga clic en la visita (en la columna Visit Description (Descripción de la visita)) para ver Appointment Details (Información de la cita) y luego, haga clic en el ícono de la carpeta para descargar la información de la visita.
4. También puede enviar la información médica a un proveedor externo a su clínica (como un especialista) si ese proveedor tiene una dirección de correo electrónico especial (una "Dirección directa") que está disponible por medio de MyChart o que se le entregó directamente a usted. Una dirección directa es similar a una dirección de correo electrónico, pero es una manera segura de enviar información médica autenticada y encriptada directamente a destinatarios conocidos y de confianza por Internet. Es una manera de enviar su información médica personal desde este sistema de expediente médico electrónico a un proveedor externo que no use este sistema. Aunque es posible que el proveedor que le interesa no esté disponible hoy en el directorio de MyChart, se espera que el número de especialistas y otros proveedores incluidos en el directorio aumente con el tiempo.

### **¿Por qué no puedo cancelar siempre mi cita por medio de MyChart?**

Para cancelar una cita, haga clic en Appointments (Citas) y elija Cancel Appts (Cancelar citas). Las citas se pueden cancelar en MyChart cuando faltan más de 24 horas para la cita. Si faltan menos de 24 horas, llame a la clínica para cancelarla.

### **¿Puedo acceder al expediente médico de mi hijo?**

Sí. Esto se llama Proxy para niños. Tiene acceso al cuadro médico de su hijo si tiene entre 0 y 11 años. Si su hijo tiene entre 12 y 17 años, no tendrá acceso a su expediente. Estos rangos de edad cumplen las reglamentaciones estatales, diseñadas para proteger a los menores que buscan tratamiento por embarazo, abuso químico y enfermedades de transmisión sexual. Para obtener más información del acceso al expediente médico de su hijo, comuníquese con el consultorio del proveedor.

### **¿Puedo dar acceso a mi expediente a otras personas?**

Sí. Esto se llama Proxy para adultos. Puede conceder a su cónyuge, o a una persona mayor de 18 años que lo ayuda a administrar su salud, acceso completo a su expediente médico. Pregunte en el consultorio del proveedor sobre cómo inscribirse.

### **¿Puedo hacer preguntas sobre un familiar desde mi cuenta MyChart?**

No. MyChart ofrece acceso directo a su expediente médico personal. Cuando esté en el expediente de MyChart, las comunicaciones sobre la atención médica de otra persona se pondrán en su expediente. Esto podría poner potencialmente en peligro la atención médica. Si tiene acceso Proxy al expediente médico de un familiar y está viendo el expediente (consulte la pregunta/respuesta anterior sobre Acceso

mediante Proxy), puede usar la funcionalidad de MyChart en su nombre, incluyendo las preguntas sobre la atención médica.

### **¿Podemos compartir mi cónyuge y yo una cuenta de MyChart?**

No, debido a la naturaleza sensible de la información médica, cada adulto debe aceptar los Términos y condiciones de uso y crear su propia cuenta MyChart.

### **Olvidé mi contraseña. ¿Qué debo hacer?**

Puede hacer clic en el enlace "Forgot password" (Olvidé la contraseña) de la página de inicio de sesión para restablecer su contraseña en línea.

### **¿Pueden enviarme un nuevo código de acceso porque lo perdí, expiró o no lo recibí?**

Comuníquese con el consultorio del proveedor y pida ayuda para MyChart.

### **¿Por qué no recibo alertas por correo electrónico cuando hay nueva información en MyChart?**

MyChart le enviará automáticamente un correo electrónico cuando haya nueva información en su cuenta de OCHIN MyChart. Si no está recibiendo correos electrónicos, verifique que tenemos su dirección de correo electrónico actual en el archivo. Para verificar la dirección de correo electrónico haga clic en Preferences (Preferencias) y luego en Demographics (Demografía). También puede revisar la configuración de su correo electrónico para asegurarse de que los correos electrónicos de OCHIN MyChart no se envíen al correo no deseado.

### **¿Dónde puedo actualizar mi información personal (por ejemplo, domicilio, correo electrónico o cambiar mi contraseña)?**

Inicie sesión en MyChart, consulte las opciones en la pestaña Preferences (Preferencias) y haga los cambios que quiere.

### **¿Cómo es seguro MyChart?**

Nos esforzamos para garantizar que su información médica se mantenga privada y segura. El acceso a la información se controla mediante códigos de acceso seguros, identificadores personales y contraseñas. Cada persona controla su contraseña y no se puede acceder a la cuenta sin esa contraseña. Además, MyChart usa la última tecnología de encriptación SSL de 128 bits sin caché para encriptar automáticamente la sesión con MyChart. A diferencia del correo electrónico convencional, toda la mensajería de MyChart se hace mientras está conectado de manera segura al sitio web de OCHIN MyChart.

### **¿Qué es su Directiva de privacidad?**

Consulte la directiva de privacidad haciendo clic en el enlace "Privacy Policy" (Política de privacidad) en la página de inicio de sesión de OCHIN MyChart.

### **Me desconecté de MyChart, ¿qué sucedió?**

Nuestro objetivo es proteger su privacidad y la seguridad de su información. Mientras esté conectado a MyChart, si el teclado permanece inactivo durante más de 15 minutos, la sesión en MyChart se cerrará automáticamente. Le recomendamos que cierre la sesión de MyChart si tiene que dejar la computadora aunque sea por un corto período de tiempo.

### **¿Qué necesito para usar MyChart?**

Necesita una computadora conectada a Internet y un navegador actualizado (como Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome o Safari).

### **Mi código de acceso no funciona, ¿qué debo hacer?**

Por su seguridad, el código de acceso expira a los 60 días y deja de ser válido después de usarlo la primera vez. Si expiró, comuníquese con el consultorio del proveedor.

### **¿Es el código de acceso mi identificación de usuario?**

No, el código de acceso no es su identificación de MyChart ni su contraseña. Usará este código una sola vez para iniciar sesión en MyChart por primera vez. (El código expirará después de haberlo usado o después de 60 días). Cuando inicie sesión en MyChart por primera vez, le pedirán que cree su propia identificación y contraseña de MyChart.

### **¿Qué es MyChart Mobile y por qué debería usarla?**

MyChart Mobile es una aplicación para teléfonos y tabletas Android™ y dispositivos Apple® como iPhone®, iPad™ y iPod touch®. Esta aplicación da acceso rápido y seguro a las funciones más usadas de OCHIN MyChart: puede acceder rápida y fácilmente al expediente médico, enviar mensajes seguros al proveedor, ver citas próximas y pasadas, obtener resultados de laboratorio y mucho más. MyChart Mobile ofrece verdadera movilidad, acceso instantáneo y comodidad optimizada, y no es necesario estar delante de una computadora portátil o una computadora de escritorio tradicional para acceder a los beneficios del sistema MyChart. Los usuarios típicos son los pacientes que viajan con frecuencia, los estudiantes y quienes que dependen de un dispositivo móvil Android™ o Apple® para acceder a Internet y enviar mensajes.

### **¿Cómo puedo obtener MyChart Mobile?**

Una vez que tenga una cuenta MyChart por medio del consultorio del proveedor, la aplicación gratuita se puede descargar desde un teléfono o tableta Android™, iPhone®, iPad™ o iPod touch®.

Usuarios de Android™: Visite Android Market y seleccione OCHIN MyChart como su proveedor. Inicie sesión con su identificación de inicio de sesión y contraseña de OCHIN MyChart.

Usuarios de Apple®: Visite la tienda de aplicaciones iTunes y seleccione OCHIN MyChart como su proveedor. Entre con su identificación de usuario y contraseña de OCHIN MyChart.