

# myHealthPointe

## Preguntas frecuentes

A continuación, se presentan las preguntas y respuestas frecuentes para nuestros miembros.

Al continuar, revisé y acepto los Términos y condiciones de uso de myHealthPointe y el Aviso de privacidad y seguridad del Departamento de Salud Conductual del Condado de Monterey (MCBH por sus siglas en inglés).

### **¿Qué es myHealthPointe (myHP)?**

myHealthPointe es un sitio web de atención médica personal que brinda a los miembros acceso seguro a partes seleccionadas de su registro de salud personal. Es el portal para ver, descargar y transmitir información sobre su atención.

### **¿Cómo accedo a myHealthPointe?**

Los miembros pueden ver los recursos de myHealthPointe escaneando el siguiente código QR a continuación. Para obtener acceso a myHealthPointe, revise el folleto de inicio de MCBH myHealthPointe.



### **¿Necesito tener una cuenta de correo electrónico para usar myHealthPointe?**

Sí, necesitará una cuenta de correo electrónico personal para registrarse y configurar el acceso al portal myHealthPointe. El sitio web de vista al público del Departamento de Salud Conductual del Condado de Monterey (MCBH) tiene videos sobre cómo configurar cuentas de correo electrónico. Puede acceder a estos videos escaneando el código QR de arriba.

### **¿Qué puedo hacer hoy en myHealthPointe?**

Actualmente, los miembros pueden ver información que incluye diagnósticos, medicamentos y notas de progreso. Los miembros también pueden registrarse para recibir recordatorios de citas por correo electrónico o mensaje de texto, así como para enviar notas de progreso por correo electrónico. Con el tiempo se introducirán características adicionales.

### **¿Puedo usar el portal para miembros para buscar tratamiento psiquiátrico o médico?**

No, el portal no es un sustituto de la atención médica profesional.

## **¿Cómo puedo obtener más información sobre cómo usar myHealthPointe?**

Hay varios recursos, incluida una guía del usuario para miembros, videos de aprendizaje y preguntas frecuentes en el sitio web público del Departamento de Salud Conductual del Condado de Monterey (escanee el código QR arriba). También puede preguntar durante su próxima visita a la clínica.

## **¿Quién puede solicitar acceso a la historia clínica personal de myHealthPointe?**

Cualquier miembro que reciba servicios con el Departamento de Salud Conductual del Condado de Monterey y/o sus proveedores contratados de salud mental y/o abuso de sustancias. Además, los menores de 12 años o más tienen autoridad sobre su información de salud y pueden tener acceso a myHP si lo solicitan sin el permiso de sus padres o tutores. Los padres/tutores tienen autoridad sobre la información de salud de los menores de 12 años.

## **Si un padre/tutor de un menor (menor de 12 años) tiene acceso a myHP, ¿qué sucede cuando el menor cumple 12 años?**

Cuando el menor es menor de 12 años, el padre/tutor puede solicitar acceso a myHP sin necesidad de una autorización para la divulgación. Sin embargo, cuando el menor cumpla 12 años, QI desactivará el perfil del padre/tutor. Luego, el menor deberá completar la autorización de divulgación para permitir que el padre reactive el perfil y continúe teniendo acceso.

## **¿Puedo compartir la información de mi expediente médico personal con otras personas o agencias?**

Sí, puede optar por compartir información con otras personas. Puede imprimir la información de myHealthPointe para compartirla con otros proveedores de atención médica. Además, puede reenviar el Documento de Continuidad de la Atención (CCD) desde el portal a otros proveedores/personas a través de un correo electrónico cifrado. Se recomienda a los miembros que revisen el Aviso de privacidad y seguridad que se encuentra en el sitio web público de MCBH.

## **¿Cómo corrijo la información en mi expediente médico personal?**

Los miembros pueden enviar el formulario de Solicitud para enmendar la información de salud protegida, que se encuentra en el sitio web público del Departamento de Salud Conductual del Condado de Monterey (código QR arriba) para corregir la nota de resumen clínico. MCBH QI enviará al miembro una nota de resumen clínico actualizada por correo a la dirección postal registrada. Para actualizar la información demográfica, el miembro puede comunicarse con su equipo de tratamiento.

## **¿Qué pasa si veo una nota de progreso que no es mía?**

Si cree que una nota de progreso se ingresó en su registro por error, comuníquese con QI al 831-755-4545.

### **¿Dónde puedo conectarme a myHealthPointe?**

Puede conectarse al portal desde su PC personal, dispositivo móvil, incluidas tabletas, siempre que tenga acceso a Internet. Muchas de las bibliotecas del condado de Monterey tienen computadoras personales que están disponibles para los residentes. Recuerde siempre proteger su nombre de usuario y contraseña y no guarde su contraseña en ninguna computadora/dispositivo móvil para protegerse de posibles accesos no autorizados a su información de salud en myHP.

### **¿Qué tan seguro es myHealthPointe?**

Es un sitio web seguro al que solo pueden acceder usted y cualquier persona a la que proporcione acceso. Se recomienda a los miembros que revisen el Aviso de privacidad y seguridad que se encuentra en el sitio web público de MCBH.

### **¿Cómo restablezco mi contraseña?**

Si olvida su contraseña, la pantalla de inicio de sesión del portal tiene un enlace para ayudarlo a restablecer su contraseña.

### **Mi acceso está bloqueado y no puedo restablecer mi contraseña.**

Comuníquese con Mejora de la Calidad (QI) al 831-755-4545 para revisar el acceso a la cuenta.

### **¿Qué hago cuando mi pantalla no se muestra correctamente?**

Puede seleccionar la tecla de función, F5, en su teclado para actualizar la pantalla. En tu teléfono móvil, desliza el dedo hacia abajo o vuelve a iniciar sesión para actualizar.

### **¿El portal estará disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana?**

Sí, sin embargo, es posible que el sistema no esté disponible debido a un mantenimiento. Si no se puede acceder a myHealthPointe, inténtelo de nuevo más tarde.

### **¿Por qué el portal de miembros solo está en inglés?**

En este momento, la información disponible en el portal myHealthPointe está en formato inglés. Sin embargo, la mayor parte del contenido también está disponible en español. Su idioma se determina en el portal myHP en función del idioma identificado en la historia clínica electrónica. Si necesita actualizar su idioma, notifíquelo a su equipo de tratamiento.

### **¿Con quién me comunico si tengo preguntas sobre myHealthPointe?**

Muchas de sus preguntas pueden ser respondidas usando estas preguntas frecuentes, accediendo a los recursos en el sitio web de Monterey County Behavioral Health de cara al público o llamando a Quality Improvement al 831-755-4545.