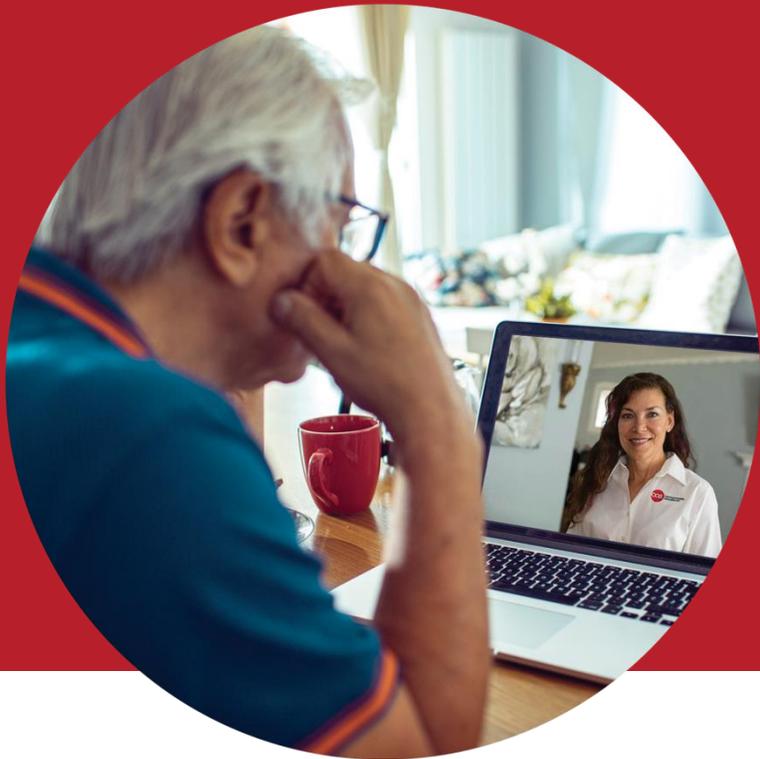


Cómo conectarse a una visita por video: Guía de introducción





Cómo conectarse a una visita por video:

Guía de introducción

Video visitas con CCA le brinda una manera de recibir muchos de nuestros servicios desde la comodidad de su propio hogar. Al igual que una visita presencial con un miembro de su equipo de cuidado de CCA, una visita por video es segura y confidencial. Esta guía breve lo ayudará a prepararse para las visitas por video con su equipo de cuidado de CCA.

Para obtener más información sobre la atención por medio de video visitas con CCA, visite: www.ccavirtualcare.org

¿Qué necesito para una visita por video?

- **Un dispositivo con una cámara y un micrófono en funcionamiento.** La mayoría de los teléfonos inteligentes, tabletas y computadoras son aptas para esto.
- **Una conexión a Internet buena y confiable.** Si tiene problemas con su conexión a Internet, lea las [Preguntas comunes sobre la atención por medio de video visitas](#) en www.ccavirtualcare.org.

¿Cómo me preparo para mi visita por video?

Estos son algunos consejos para ayudar a que su visita por video marche sobre ruedas:

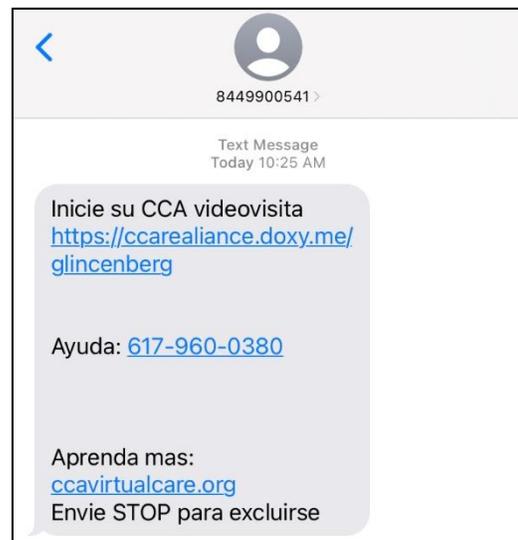
- **Pruebe su dispositivo.** Visite <https://doxy.me/precall-test> o llame a la línea para Asistencia de Video Visitas al **617-960-0380 (TTY 711)**, de **lunes a viernes, de 8 a. m. a 6 p. m.** Nuestro equipo puede guiarlo paso a paso a través del proceso antes de su visita programada para asegurarse de que su video y audio funcionen.
- **Reduzca el ruido de fondo.** Si es posible, encuentre un lugar tranquilo y privado o una habitación separada.
- **Escoja un lugar con mucha luz.** Una habitación con buena iluminación ayudará a su equipo de cuidado a verlo mejor durante la visita por video.
- **Mantenga la cámara en una posición fija.** Intente apoyar el teléfono o tableta sobre un escritorio o una mesa.
- **Cierre otras aplicaciones (apps) de su dispositivo.** Algunas aplicaciones ralentizarán su conexión a Internet. Cerrarlas también eliminará las distracciones.

- **Use ropa suelta.** Si necesita mostrarle al proveedor algo en su piel o una parte específica de su cuerpo, use algo que sea fácil de mover para que el proveedor pueda ver con claridad.
- **Póngase cómodo.** Le resultará más fácil concentrarse durante la visita si se siente cómodo. Esta es otra razón para apoyar su teléfono en alguna superficie, ¡su brazo se cansará si intenta sostener el teléfono frente a usted todo el tiempo!

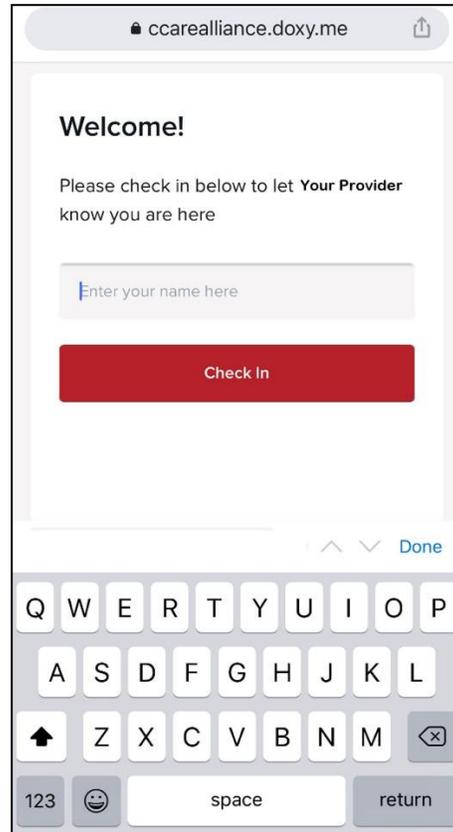
¿Cómo comienzo mi visita por video?

Siga estos ocho pasos para conectarse:

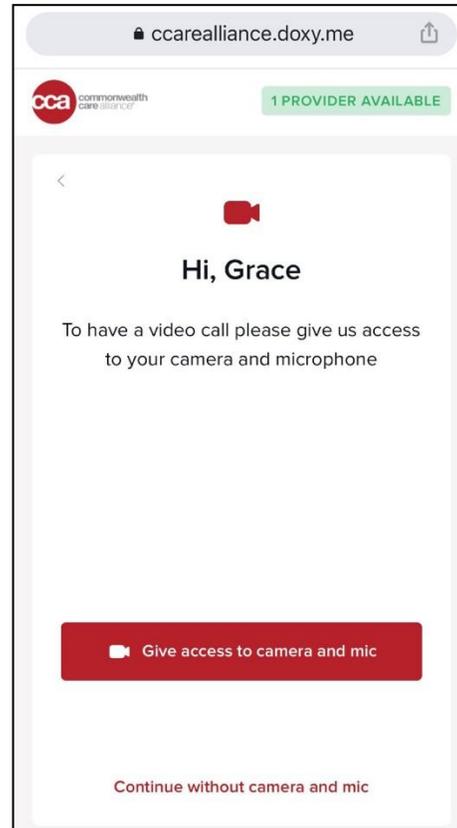
1. **Busque el enlace para comenzar su visita por video antes de su cita programada.** El mensaje puede llegar como un mensaje de texto o un correo electrónico de **Doxy.me Telemedicine** <no-reply@doxy.me>
2. **Haga clic en el enlace azul que se le proporcionó en el mensaje y se abrirá una nueva página web.**



3. Escriba su nombre y haga clic en el botón rojo **Check In** (Registrarse).

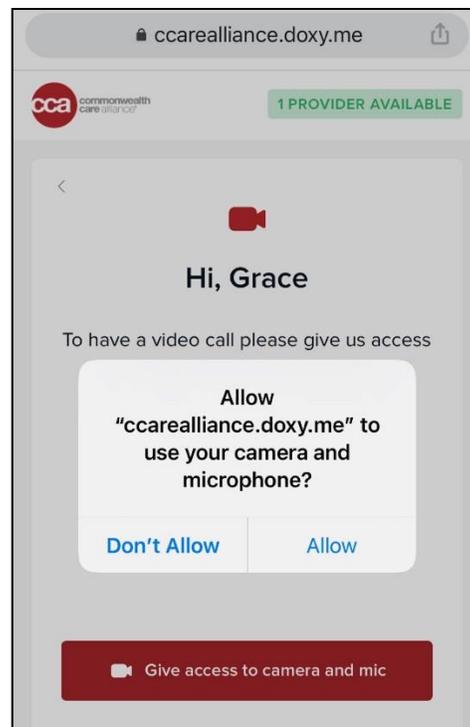


4. Haga clic en el botón rojo **Give access to camera and mic** (Permita el acceso a la cámara y al micrófono).

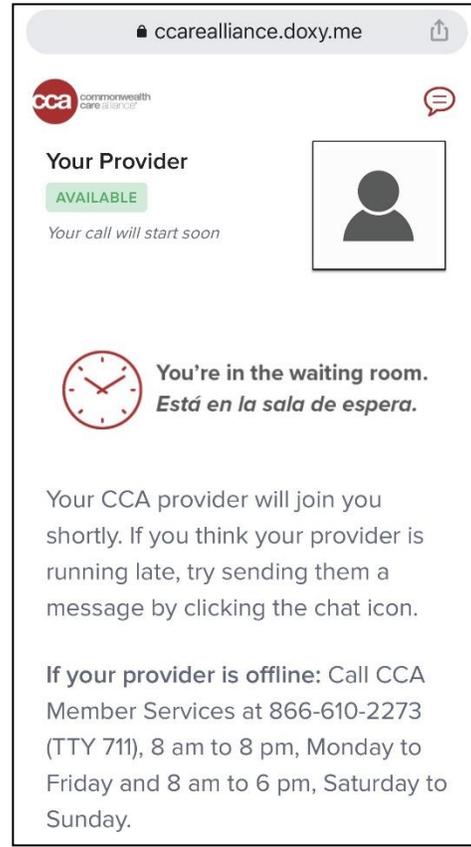


5. Haga clic en **Allow** (Permitir) en la Permitir en la ventana de aviso.

*NOTA: CCA no puede grabar la visita ni acceder a ninguna información de su dispositivo. Cuando habilita su cámara y micrófono, CCA mantiene su información segura y su visita por video es privada y confidencial.



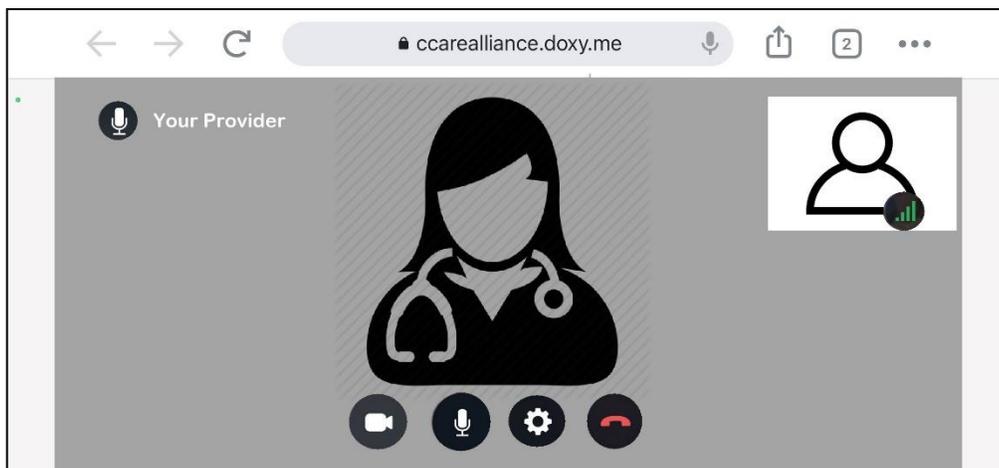
6. Espere a que su proveedor de CCA comience la visita por video.



**7. ¡Reúnase con su proveedor!
Podrán verse y hablar entre
ustedes.**

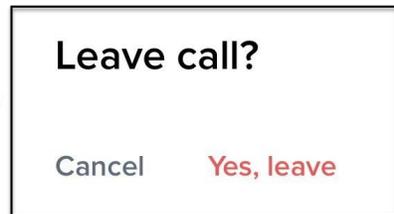


UN CONSEJO: Intente girar el teléfono o la tableta de lado para verlos mejor.



8. Haga clic en el botón con el teléfono rojo para finalizar la llamada.

Luego haga clic en Yes, leave (Sí, abandonar) para confirmar.



¿Qué sucede si me desconecto de mi visita por video?

- Haga clic en el enlace azul que se le se le envió en el mensaje de texto o correo electrónico para volver a conectarse (consulte el Paso 1).
- Si la reconexión no funciona, alguien de su equipo de cuidado lo llamará.

Commonwealth Care Alliance (CCA) es un plan de salud que tiene contrato con Medicare y MassHealth (Medicaid) para proporcionar beneficios de ambos programas a los afiliados. La inscripción en el plan depende de la renovación del contrato.

Puede obtener este documento de manera gratuita en otros formatos, como letra grande, braille o audio. Llame al 866-610-2273 (TTY 711), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana, del 1 de octubre al 31 de marzo. (Del 1 de abril al 30 de septiembre: de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes, y de 8 a. m. a 6 p. m. los sábados y domingos). La llamada es gratuita.

Aviso de no discriminación

Commonwealth Care Alliance® cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina sobre la base de una condición médica estado de salud, recepción de servicios médicos, experiencia en reclamos, antecedentes médicos, discapacidad (incluida la discapacidad mental), estado civil, edad, sexo (incluidos estereotipos sexuales e identidad de género), orientación sexual, nacionalidad, raza, color, religión, credo o asistencia pública. Commonwealth Care Alliance no excluye a las personas ni las trata de manera diferente debido a su afección médica, estado de salud, recepción de servicios médicos, experiencia en reclamos, antecedentes médicos, discapacidad (incluida la discapacidad mental), estado civil, edad, sexo (incluidos estereotipos sexuales e identidad de género), orientación sexual, nacionalidad, raza, color, religión, credo o asistencia pública.

Commonwealth Care Alliance:

- Proporciona ayudas y servicios gratuitos a personas con discapacidades para que se comuniquen con nosotros de manera eficaz, como los siguientes:
 - Intérpretes calificados de lenguaje de señas
 - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, entre otros)
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como los siguientes:
 - Intérpretes calificados
 - Información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, comuníquese con el Coordinador de Derechos Civiles.

Si considera que Commonwealth Care Alliance no ha proporcionado estos servicios o ha discriminado de otro modo sobre la base de una afección médica, estado de salud, recepción de servicios médicos, experiencia en reclamos, antecedentes médicos, discapacidad (incluida la discapacidad mental), estado civil, edad, sexo (incluidos estereotipos sexuales e identidad de género), orientación sexual, nacionalidad, raza, color, religión, credo o asistencia pública, puede presentar una queja con:

Civil Rights Coordinator
30 Winter Street
Boston, MA 02108
Teléfono: 617-960-0474, int. 3932 (TTY 711) Fax: 857-453-4517
Correo electrónico: civilrightscordinator@commonwealthcare.org

Puede presentar una queja en persona o por correo, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja, el Coordinador de Derechos Civiles está disponible para ayudarle.

También puede presentar una queja sobre derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU., de forma electrónica a través del Portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles, disponible en ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf, o por correo o teléfono a:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

Teléfono: 800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Los formularios de quejas están disponibles en www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html.

Servicios de interpretación en varios idiomas

English: ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-866-610-2273 (TTY 711).

Spanish (Español): ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-866-610-2273 (TTY 711).

Chinese (繁體中文): 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-866-610-2273 (TTY 711)。

Tagalog (Tagalog – Filipino): PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-866-610-2273 (TTY 711).

French (Français): ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-866-610-2273 (ATS 711).

Vietnamese (Tiếng Việt): CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-866-610-2273 (TTY 711).

German (Deutsch): ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-866-610-2273 (TTY 711).

Korean (한국어): 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-866-610-2273 (TTY 711)번으로 전화해 주십시오.

Russian (Русский): ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-866-610-2273 (телетайп 711).

Arabic (عربية): 3722-016-668-1 لمجان للغة للمساعدة مات في لغة و تحت ك ا لمحوظة

(117) لم تف م

Hindi (!"\$%): &'() \$*: '+\$, - !"\$% ./01 "3 1/ , -4 506 7891 7* :(< ("('1(<2=(6i >-0?@ "3A 1-866-610-2273 (TTY 711) -B 4C0 4B'A

Italian (Italiano): ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-866-610-2273 (TTY 711).

Portuguese (Português): ATENÇÃO: Se fala português, encontram-se disponíveis serviços linguísticos, grátis. Ligue para 1-866-610-2273 (TTY 711).

French Creole (Kreyòl Ayisyen): ATANSYON: Si w pale Kreyòl Ayisyen, gen sèvis èd pou lang ki disponib gratis pou ou. Rele 1-866-610-2273 (TTY 711).

Polish (Polski): UWAGA: Jeżeli mówisz po polsku, możesz skorzystać z bezpłatnej pomocy językowej. Zadzwoń pod numer 1-866-610-2273 (TTY 711).

Greek (Ελληνικά): ΠΡΟΣΟΧΗ: Αν μιλάτε ελληνικά, στη διάθεσή σας βρίσκονται υπηρεσίες γλωσσικής υποστήριξης, οι οποίες παρέχονται δωρεάν. Καλέστε 1-866-610-2273 (TTY 711).

Japanese (日本語): 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-866-610-2273 (TTY 711) まで、お電話にてご連絡ください。

Cambodian (ខ្មែរ): !បយ៉ត្ត៖ ែប)សិន – អ្នកនិយម 12 ែខ, ែស7ជន្ត ែយជក 1 2

ែ < យមិន គិត យ

គី D ច F ស ែ ប ែ ែ អ ក ។ ច រ រ ស ែ ព ្ត 1-866-610-2273 (TTY 711)។

Lao/Laotian (DEFEGEH): IJKLEM: NOEHPE QPERSHTOEDEFE GEH, UERMVGWUERLPHXSYZ[\KOERDEFE, IKXMVPSF]^_PE, `aPRabDO\acYOQPER. IQd 1-866-610-2273 (TTY 711).

Gujarati (efghijkl): !mni: go jpq efghijk rosji to, jo un: vfwx yizi lti{ ||i} jpihi pi-q <ÄsÅÇ Éq. Ñon xho 1-866-Commonwealth Care Alliance | Cómo conectarse a una visita por video

610-2273 (TTY 711).