

# Visitas virtuales en UHN

## Qué esperar si le han programado una visita telefónica o cita con video con su equipo de atención en UHN

### ¿Qué es una visita virtual?

Durante una visita virtual, usted no viene a una cita en persona al hospital. Usted habla con su equipo de atención usando un teléfono regular, teléfono móvil inteligente o computadora.

### ¿Por qué UHN ofrece visitas virtuales?

Estamos utilizando visitas virtuales con mayor frecuencia en UHN para reducir la cantidad de personas que acuden al hospital. Esto es para proteger a nuestros pacientes, el personal del hospital y la comunidad de la propagación del COVID-19.

Las visitas virtuales no son nuevas. UHN y los equipos de atención médica en todo Ontario han estado utilizando visitas virtuales a través de Ontario Telemedicine Network (OTN) desde hace tiempo.

### ¿Qué sucede durante una visita virtual?

Su equipo de atención médica hablará con usted sobre su estado de salud actual, sus síntomas y sus necesidades. Si su equipo de atención considera que es necesario una visita en persona en vez de una visita virtual, le informarán entonces de su opciones y los próximos pasos.

## ¿Cómo se concierta mi visita virtual?

Su equipo de atención médica tal vez lo llame para cambiar su próxima cita a una visita virtual.

- Le informarán sobre las opciones de atención virtual. Las opciones pueden incluir llamadas telefónicas regulares o videollamadas utilizando un sistema llamado OTN.
- Le darán instrucciones de cómo prepararse.
- Le pedirán su consentimiento verbal para su próxima cita.
- Le informarán el día y la hora de su visita virtual y confirmarán con usted que tengan su información de contacto preferida.

La decisión sobre qué tipo de visita virtual le otorgan se toma en función de sus necesidades de atención y la tecnología a la que usted y la clínica tienen acceso.

## ¿Cómo puedo saber qué citas son visitas virtuales?

Si usted utiliza myUHN Patient Portal (el Portal de Pacientes de UHN):

- Las visitas telefónicas o por video aparecen como cita **TELE-OTNINVITE** en: [myUHN Patient Portal](#).
- La clínica se comunicará con usted para explicarle cómo se llevará a cabo la visita virtual.

## myUHN Patient Portal (el Portal del Pacientes de UHN)

myUHN Patient Portal le permite ver los cambios en sus citas y acceder a sus resultados e informes en línea. Si usted aún no utiliza myUHN Patient Portal pero desearía hacerlo, comuníquese con el equipo de asistencia de myUHN de la siguiente manera:

**Teléfono:** 416 340 3777

**Correo electrónico:** [myuhn@uhn.ca](mailto:myuhn@uhn.ca)

## ¿Cómo se llevará a cabo mi visita virtual?

### Visita telefónica

- Su equipo de atención lo llamará por teléfono a la hora programada.
  - Las llamadas procedentes de números telefónicos de UHN aparecen como llamada "bloqueada" o "desconocida". Por favor, responda si espera una llamada de nuestra parte para asegurarnos de que podamos comunicarnos con usted.
- Usted y su equipo de atención hablarán de cómo se siente, acerca de sus preguntas y de los próximos pasos en su plan de atención.

### Visita por video (audiovisual) con OTN

UHN utiliza una herramienta segura de videoconferencia proporcionada por Ontario Telemedicine Network (OTN) para realizar videollamadas. OTN está financiado y totalmente respaldado por el Gobierno de Ontario para permitir que las personas reciban atención en su hogar.

### Cómo se lleva a cabo una cita con OTN

- Su equipo de atención lo llamará a la hora programada a su teléfono móvil inteligente o computadora usando el sistema de video OTN.
- Usted y su equipo de atención hablarán de cómo se siente, de sus preguntas y de los próximos pasos en su plan de atención.
- Si usted tiene problemas con el sistema de video, el equipo de atención lo llamará a su número de teléfono.

### ¿Es OTN seguro y privado?

- OTN es seguro y privado (encriptado).

- OTN no almacena ni guarda de modo alguno la información personal de salud que se comparte durante la visita virtual.
- Si usted acepta participar en la visita virtual, UHN proporcionará su nombre y dirección de correo electrónico a OTN. Su equipo de atención se encargará de programar su visita virtual con OTN.
- Usted recibirá un correo electrónico de [do-not-reply-otninvite@otn.ca](mailto:do-not-reply-otninvite@otn.ca)
  - No responda este correo electrónico, ni envíe a nadie el enlace de la videoconferencia o el correo electrónico para la cita.
- Este correo electrónico contendrá el nombre de su profesional de atención y la fecha y hora de su visita virtual.
- También contendrá un enlace para acceder a su cita e instrucciones sobre cómo usar OTN.

Llame al consultorio de su profesional de atención si tiene alguna pregunta sobre su cita con OTN o si no recibió el correo electrónico de OTN.

## **Consentimiento y seguridad al usar el correo electrónico**

- UHN puede enviarle también información sobre sus citas e información en general por correo electrónico o mensaje de texto si usted ha dado su consentimiento para recibir información de esta manera.
- No nos envíe correos electrónicos si por sus síntomas usted necesita atención urgente, con preguntas o en casos de emergencia. Si usted tiene un problema médico urgente llame al 911, vaya al Departamento de Emergencias o a un Centro de Atención de Urgencias.
- Algunas áreas de atención tal vez le envíen una encuesta por correo electrónico o por mensaje de texto después de su cita. Esto es para mejorar la calidad de la atención que se brinda. Durante su cita, le informarán de esta encuesta, así que verifique que tengan sus datos de contacto preferidos.

- Si usted recibe el enlace de una encuesta y no está seguro si este proviene de su equipo de atención, llámelos para verificar antes de pulsar en cualquier enlace.

Existen riesgos en las comunicaciones electrónicas, lo que incluye visitas virtuales y correos electrónicos. Terceras partes pueden tomar control de la comunicación electrónica e introducir malware, estafas de phishing u otro acceso no autorizado.

UHN no se responsabiliza por la protección de seguridad de los proveedores de servicios de Internet, de los dominios de los correos electrónicos, de los dispositivos personales o de las computadoras personales de los pacientes.

Sugerimos que use su correo electrónico personal cuando se comunique por asuntos de salud y que no use su dirección de correo electrónico de trabajo, ya que su empleador puede tener el derecho de inspeccionar el correo electrónico de su trabajo.

Use una conexión segura de internet. No use una conexión de internet pública como el internet de una cafetería, del aeropuerto, de la biblioteca pública u otra área pública. Otras personas podrían acceder al enlace para escuchar la conversación durante su cita sin que usted lo sepa.

Para obtener más información de cómo protegerse contra los riesgos en la seguridad asociados con la comunicación electrónica, lea este artículo en UHN.ca: [Don't let a phishing attack reel you in](#) (no se deje atrapar por un ataque de phishing).

## **Cómo proteger su privacidad**

Consideramos su privacidad muy importante en UHN. Durante las visitas virtuales protegemos su privacidad de la misma manera que lo hacemos durante las visitas en la clínica.

Esto significa que:

- Solo las personas que le brindan atención estarán presentes durante su cita.

- Los detalles de la comunicación durante las visitas virtuales serán documentados en su registro de salud, de igual manera que durante las citas en persona.

Sugerimos que tome medidas similares para proteger su propia privacidad. Esto significa que tenga en cuenta su entorno y quién podría estar oyendo su visita virtual.

### **¿Puedo rechazar una visita virtual o cambiar de opinión?**

Sí, usted puede rechazar o retirar su consentimiento para participar en visitas virtuales o para comunicarse mediante correo electrónico o mensaje de texto, en cualquier momento, contactando a su profesional de atención. Tenga en cuenta que esto puede ocasionar demoras en su atención durante estos momentos difíciles, ya que solo se ofrecen citas en persona en nuestras clínicas para casos de urgencia en este momento.

### **¿Puedo acceder a un intérprete durante mi visita virtual?**

Los servicios de interpretación están disponibles para todas las visitas virtuales. Antes de su cita informe a su equipo de atención médica si necesita un intérprete.

### **¿Dónde puedo obtener más información sobre visitas virtuales?**

- **Ontario Telemedicine Network**  
Sitio web: <https://otn.ca/patients/evisit/>
- **UHN Privacy Office** (Oficina de Privacidad de UHN)  
Teléfono: 416 340 4800 extensión 6937
- **myUHN Patient Portal Support Team (Equipo de asistencia para el portal del paciente en UHN)**  
Teléfono: 416 340 3777  
Correo electrónico: [myuhn@uhn.ca](mailto:myuhn@uhn.ca)