



## Guía de solución de problemas de telesalud para pacientes

***¿Tiene problemas para conectarse a su cita de telesalud? Siga estos pasos para solucionar problemas de conexión:***

### 1. Preparativos generales antes de su cita

- Asegúrese de tener el enlace correcto de la cita de Telesalud de su proveedor.
- Utilice un navegador compatible (se recomiendan Google Chrome, Firefox, Safari o Microsoft Edge).
- Cierre las aplicaciones innecesarias que pueden ralentizar su dispositivo.
- Asegúrese de que su cámara y micrófono estén habilitados para la sesión de TeleSalud.

### 2. Solución de problemas de Internet y dispositivos

#### A. Conexión a Internet en el hogar

- Reinicie su enrutador Wi-Fi desenchufándolo durante 30 segundos y luego vuelva a enchufarlo.
- Acérquese a su router para tener una conexión más fuerte.
- Evite transmitir videos o descargar archivos grandes durante su sesión de TeleSalud.

#### B. Conexión de datos móviles

- Si usa un dispositivo móvil, cambie a una conexión Wi-Fi estable en lugar de datos móviles.
- Si usa datos móviles, asegúrese de tener una señal fuerte y desactive el modo avión.

### C. Reinicio del dispositivo

- Reinicie su computadora, tableta o teléfono inteligente para actualizar los procesos del sistema.
- Asegúrese de que su sistema operativo y navegador web estén actualizados.

## 3. Problemas de audio y video

### A. No hay sonido o el micrófono no funciona

- Asegúrese de que su micrófono no esté silenciado en la plataforma de Telesalud.
- Compruebe la configuración de sonido de tu dispositivo y suba el volumen.
- Verifique que ninguna otra aplicación esté usando su micrófono (por ejemplo, Zoom, Skype).
- Si usa auriculares, desconéctelos y vuelva a insertarlos o intente prescindir de ellos.

### B. La cámara no funciona o el video no se muestra

- Asegúrese de que su cámara no esté cubierta o desactivada.
- Verifique la configuración de la cámara de su dispositivo y permita el acceso a la plataforma de TeleSalud.
- Reinicie su navegador o intente usar un navegador diferente.
- Si utiliza una cámara web externa, desconéctela y vuelva a conectarla.

## 4. Problemas con el navegador y el software

- Borre la caché y las cookies de su navegador.
- Pruebe con una ventana de navegación de incógnito o privada.
- Deshabilite las extensiones del navegador que puedan interferir con las videollamadas.

- Si usa una aplicación de telesalud, asegúrese de que esté actualizada a la última versión.

#### 5. ¿Sigue sin funcionar la llamada?

- Intente usar un dispositivo diferente si está disponible.
- Si todo lo demás falla, pregunte si se puede usar una llamada telefónica como método de respaldo.

Siguiendo estos pasos, se pueden resolver los problemas de conexión de TeleHealth más comunes. ¡Esperamos que esta guía ayude a garantizar una visita virtual sin problemas!