

## Respuestas útiles a preguntas sobre nuestro expediente médico electrónico y portal del paciente nuevos

### Acerca de Epic

- [¿Qué es Epic?](#)
- [¿Por qué cambiamos a Epic?](#)

### Acerca de Connect

- [¿Qué es Connect?](#)
- [¿Quién puede usar Connect?](#)
- [¿Cuándo se unieron Columbia University Irving Medical Center y NewYork-Presbyterian a Connect de Weill Cornell Medicine?](#)
- [¿Tendrá Connect todos mis expedientes médicos anteriores?](#)
- [¿Es Connect seguro?](#)
- [¿Se cobra algún cargo por usar Connect?](#)
- [¿Qué servicios están disponibles en Connect?](#)

### Cómo unirse y acceder a Connect

- [¿Cómo me registro en Connect?](#)
- [¿Cuáles son los requisitos técnicos necesarios para usar Connect?](#)
- [¿Puedo usar Connect en mi dispositivo móvil?](#)
- [¿Puedo conectarme a aplicaciones externas a través de Connect?](#)
- [¿Pueden enviarme un nuevo mensaje de activación de Connect si lo perdí, se venció o no lo recibí?](#)
- [¿Qué debo hacer si mi mensaje de activación de Connect no funciona?](#)
- [Cuando intento iniciar sesión en Connect, recibo continuamente el mensaje “Login unsuccessful” \(No se pudo iniciar sesión\). ¿Cuál es el problema?](#)
- [Olvidé mi nombre de usuario de Connect. ¿Cómo lo recupero?](#)
- [Olvidé mi contraseña de Connect. ¿Cómo obtengo una nueva?](#)
- [¿Dónde puedo cambiar mi contraseña o mi pregunta de seguridad de Connect?](#)

### Acceso de familiares a través de Connect

- [¿Puedo hacer preguntas sobre un familiar desde mi cuenta de Connect?](#)
- [¿Podemos mi cónyuge y yo compartir una cuenta de Connect?](#)
- [¿Puedo obtener acceso a la cuenta de Connect de otro adulto? ¿Es necesario que yo sea un paciente?](#)
- [¿Puedo darle acceso a mi cuenta de Connect a otra persona?](#)

- [¿Puedo obtener acceso a Connect en nombre de mi hijo?](#)
- [¿Qué pasará con mi acceso a Connect como representante autorizado cuando mi hijo cumpla 12 años?](#)
- [¿Qué pasa si ya no quiero que alguien acceda a mi cuenta de Connect?](#)

## Cómo usar Connect

- [¿Puedo actualizar mi información personal \(como mi dirección particular, número de teléfono o correo electrónico\) a través de Connect?](#)
- [¿Cuándo recibiré la respuesta del consultorio de mi proveedor si envío un mensaje a través de Connect?](#)
- [¿Cuándo puedo consultar los resultados de mis pruebas en Connect?](#)
- [¿Por qué los resultados de algunas pruebas no se comparten electrónicamente a través de Connect?](#)
- [¿Qué debo hacer si alguna información médica no es correcta en Connect?](#)
- [¿Qué pasa si no quiero que mis expedientes médicos se compartan con personas ajenas al consultorio de mi médico?](#)
- [¿Cómo solicito mis expedientes médicos completos?](#)

## Pago de facturas a través de Connect

- [¿Qué facturas puedo pagar a través de Connect?](#)
- [¿Son seguros los pagos con tarjeta de crédito a través de Connect?](#)
- [¿Debo pagar mis facturas en línea?](#)
- [¿Qué pasa si tengo preguntas sobre mis facturas o mi saldo?](#)

## Acerca de las visitas por video

- [¿Qué necesito para poder hacer una visita por video?](#)
- [¿Cómo programo una visita por video?](#)

## Ayuda de Connect

- [¿A quién debo contactar si tengo más preguntas sobre Connect?](#)

## ¿Qué es Epic?

Epic es el nuevo expediente médico electrónico integrado de Columbia University Irving Medical Center, NewYork-Presbyterian Hospital y Weill Cornell Medicine.



[Regresar al inicio](#)

## ¿Por qué cambiamos a Epic?

Tener toda su información médica en un solo lugar nos ayuda a darle la mejor atención, sin importar donde usted esté, ya sea en el consultorio de su médico, la sala de emergencias o en el hospital. Epic les da a sus proveedores la información que necesitan para continuar dándole atención médica de primera categoría, incluidas las notas de los proveedores que participan en su atención médica en cualquiera de nuestras ubicaciones.

También podrá disfrutar de un único portal del paciente para consultar todos los resultados de sus pruebas, sus estados de cuenta y sus próximas citas.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Qué es Connect?

Connect es su portal del paciente, que le ofrece acceso seguro y personalizado en línea para consultar partes de sus expedientes médicos y para controlar su atención médica. Connect es un portal único de Columbia University Irving Medical Center, NewYork-Presbyterian y Weill Cornell Medicine. Reemplaza a FollowMyHealth de Columbia University Irving Medical Centers y reemplazará a MyNYP de NewYork-Presbyterian.

A través de Connect, usted tiene acceso a:

- Resultados de pruebas.
- Citas en línea.
- Pago de facturas en línea.
- Comunicación más sencilla con el consultorio de su proveedor.
- Un registro de todas las citas, visitas a la sala de emergencias y hospitalizaciones.
- Resúmenes posteriores a las visitas.
- Servicios de telesalud que incluyen visitas de seguimiento por video y atención de urgencia cuando la solicite.

Visite [www.myconnectnyc.org/newuser/](http://www.myconnectnyc.org/newuser/) para registrarse.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Quién puede usar Connect?

Cualquier paciente mayor de 12 años es elegible para tener una cuenta de Connect. Además, a los padres se les puede dar acceso como representantes autorizados para administrar las cuentas de sus hijos, o los pacientes pueden darles acceso a sus propias cuentas a familiares, amigos o cuidadores. Consulte los [Términos y condiciones](#) para obtener más información.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Cuándo se unieron Columbia University Irving Medical Center y NewYork-Presbyterian a Connect de Weill Cornell Medicine?

Columbia University Irving Medical Center y NewYork-Presbyterian se unirán por completo al sistema Epic de expedientes médicos electrónicos y al portal del paciente Connect de Weill Cornell Medicine el 1 de febrero de 2020.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Tendrá Connect todos mis expedientes médicos anteriores?

Nuestros equipos están incorporando en Connect los componentes claves de sus antecedentes médicos actuales que puede revisar con su proveedor. Tenga la tranquilidad de que sus médicos tendrán acceso a sus expedientes completos.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Es Connect seguro?

Columbia University Irving Medical Center, NewYork-Presbyterian y Weill Cornell Medicine se comprometen a proteger la privacidad y la seguridad de su información médica. Todas las comunicaciones que haya entre usted y su proveedor y su equipo de atención médica en Connect se hacen a través de una conexión cifrada segura. Cifrada significa que la información está codificada de tal forma que nadie puede leerla durante su transmisión. Esta conexión segura usa el cifrado estándar de la industria de capa de puertos seguros (SSL) de 128 bits. Sus expedientes médicos están almacenados detrás de un *firewall* que impide el acceso no autorizado. Además, para acceder a Connect, necesita un nombre de usuario y una contraseña que crea usted mismo.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Se cobra algún cargo por usar Connect?

Connect es un servicio que les damos gratis a nuestros pacientes.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Qué servicios están disponibles en Connect?

Además de poder consultar partes de su expediente médico, Connect ofrece:

- Resultados de pruebas.
- Citas en línea.
- Pago de facturas en línea.
- Comunicación más sencilla con el consultorio de su proveedor.
- Un registro de todas las citas, visitas a la sala de emergencias y hospitalizaciones.
- Resúmenes posteriores a las visitas.
- Servicios de telesalud que incluyen visitas de seguimiento por video y atención de urgencia cuando la solicite.

Visite [www.myconnectnyc.org/newuser/](http://www.myconnectnyc.org/newuser/) para registrarse.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Cómo me registro en Connect?

Recibirá un código de activación después de su visita, o puede registrarse en <http://www.myconnectnyc.org/newuser/> haciendo clic en el botón “Self Sign Up” (Autorregistrarse).

[Regresar al inicio](#)

## ¿Cuáles son los requisitos técnicos necesarios para usar Connect?

Necesita tener acceso a una computadora conectada a Internet y a un navegador web actualizado. También tenemos aplicaciones disponibles para dispositivos con iOS y Android.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Puedo usar Connect en mi dispositivo móvil?

Connect puede usarse con aplicaciones de Apple y Android.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Puedo conectarme a aplicaciones externas a través de Connect?

Los pacientes pueden vincular su cuenta de Connect a aplicaciones de terceros a través del estándar de recursos de interoperabilidad de atención médica rápida (FHIR). Si usted tiene una aplicación que usa FHIR para trabajar con el sistema de expedientes médicos electrónicos de su proveedor, dicha aplicación es compatible con Connect. Siga las instrucciones de la aplicación para agregar su información de Connect. Para obtener instrucciones más detalladas, haga clic en el siguiente enlace:

<https://open.epic.com/Tutorial/PatientAuthentication>

[Regresar al inicio](#)

## ¿Pueden enviarme un nuevo mensaje de activación de Connect si lo perdí, se venció o no lo recibí?

Puede solicitar un nuevo mensaje de activación en su próxima visita a Columbia University Irving Medical Center, NewYork-Presbyterian o Weill Cornell Medicine. Por motivos de seguridad, no podemos enviarle por correo electrónico un nuevo mensaje de activación. También puede usar el proceso de [autorregistro](#) sin un código de activación.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Qué debo hacer si mi mensaje de activación de Connect no funciona?

Si recibe un mensaje de activación por mensaje de texto o correo electrónico, tiene 24 horas para usarlo. Si recibe una carta con un código, este será válido durante 30 días. También puede hacer el proceso de autorregistro sin un código de activación. El sistema le hará preguntas para verificar su identidad. Si no logra hacerlo, comuníquese con la [Asistencia Técnica de Connect](#).

[Regresar al inicio](#)

Cuando intento iniciar sesión en Connect, recibo continuamente el mensaje “Login unsuccessful” (No se pudo iniciar sesión).  
¿Cuál es el problema?

El campo de contraseña distingue mayúsculas y minúsculas, así que asegúrese de no tener habilitada la tecla “Caps Lock” (Bloq Mayús). Además, asegúrese de no agregar espacios en el nombre de usuario ni en la contraseña de Connect. Si olvidó su información de inicio de sesión, [haga clic aquí](#) para recuperar su nombre de usuario o [aquí](#) para restablecer su contraseña.

[Regresar al inicio](#)

## Olvidé mi nombre de usuario de Connect. ¿Cómo lo recupero?

[Haga clic aquí](#) para recuperar su nombre de usuario de Connect. Después de escribir su información personal, se le enviará el nombre de usuario de Connect a la dirección de correo electrónico que tenemos registrada para su cuenta. Si necesita más ayuda, use el enlace “Contact Our Technical Support” (Comuníquese con Asistencia Técnica) que aparece en la página de confirmación.

[Regresar al inicio](#)

## Olvidé mi contraseña de Connect. ¿Cómo obtengo una nueva?

[Haga clic aquí](#) para restablecer su contraseña de Connect. Después de escribir su información personal, se le enviará un código de seguridad a la dirección de correo electrónico que tenemos registrada para su cuenta. Después de escribir correctamente el código, podrá crear una contraseña nueva. Si necesita más ayuda, use el enlace “Contact Our Technical Support” (Comuníquese con Asistencia Técnica) que aparece en la página de envío si escribe información personal incorrecta.

[Regresar al inicio](#)



## ¿Dónde puedo cambiar mi contraseña o mi pregunta de seguridad de Connect?

Inicie sesión en Connect. En el menú “Profile” (Perfil), haga clic en “Security Settings” (Configuración de seguridad).

[Regresar al inicio](#)

## ¿Puedo hacer preguntas sobre un familiar desde mi cuenta de Connect?

No, no debe hacer preguntas sobre un familiar desde su cuenta de Connect, ya que esta está vinculada directamente con su expediente médico, y los mensajes sobre la otra persona se incluirían en el expediente médico de **usted**. La información que aparezca en el expediente médico incorrecto podría comprometer la atención médica.

[Regresar al inicio](#)

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

No, debido a la naturaleza delicada de la información médica, cada paciente debe crear su propia cuenta de Connect.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Puedo obtener acceso a la cuenta de Connect de otro adulto? ¿Es necesario que yo sea un paciente?

Cualquier adulto puede obtener acceso a la cuenta de otro adulto si este último le da acceso al portal como representante autorizado. No es necesario que el representante autorizado a acceder al portal sea un paciente. El paciente deberá completar el Formulario de autorización para el acceso como representante autorizado al portal del paciente Connect. Después de que se procese el formulario, el representante autorizado a acceder al portal recibirá un correo electrónico para crear una cuenta de Connect en nombre del paciente. En los casos en que el paciente no pueda firmar el formulario debido a su capacidad limitada, comuníquese con el proveedor del paciente.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Puedo darle acceso a mi cuenta de Connect a otra persona?

Sí, usted puede darle acceso a su cuenta de Connect a cualquier otro adulto dándole acceso al portal como representante autorizado. Deberá completar en el consultorio de su proveedor el Formulario de autorización para el acceso como representante autorizado al portal del paciente Connect (Connect Patient Portal Proxy Access Authorization form). Después de que se procese el formulario, el representante autorizado que eligió para que acceda al portal recibirá un correo electrónico para crear una cuenta de Connect en su nombre o, si este ya tiene una cuenta de Connect, para agregar a su propia cuenta el acceso a la cuenta de usted.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Puedo obtener acceso a Connect en nombre de mi hijo?

Los padres o tutores legales pueden obtener acceso al portal como representantes autorizados en nombre de sus hijos menores de 12 años. Los padres o tutores legales deberán consultar sobre esto en la próxima cita de su hijo.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Qué pasará con mi acceso a Connect como representante autorizado cuando mi hijo cumpla 12 años?

Cuando su hijo cumpla 12 años, el acceso a la información de su hijo a través de Connect cambiará. Ese acceso se limitará al envío de mensajes a los proveedores de su hijo.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Qué pasa si ya no quiero que alguien acceda a mi cuenta de Connect?

Si antes le dio acceso a su cuenta de Connect a otra persona como representante autorizado, usted puede quitar ese permiso en “Family Access Settings” (Configuración de acceso de familiares). Para actualizar la configuración, primero inicie sesión en su cuenta de Connect. Luego, en “Health” (Salud) haga clic en “Share My Record” (Compartir mi expediente). La primera opción de la página, “Friends and family access” (Acceso de familiares y amigos), le permite cancelar el acceso del representante autorizado.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Puedo actualizar mi información personal (como mi dirección particular, número de teléfono o correo electrónico) a través de Connect?

Sí, puede actualizar su información personal a través de Connect. Inicie sesión en su cuenta de Connect. En el menú “Profile” (Perfil), haga clic en “Personal Information” (Información personal). Si algún dato es incorrecto, coloque el cursor sobre una tarjeta y haga clic en el botón “Edit” (Editar) en la esquina inferior derecha para actualizarlo.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Cuándo recibiré la respuesta del consultorio de mi proveedor si envío un mensaje a través de Connect?

Se le dará una respuesta en el plazo de dos días hábiles. **No** utilice Connect para enviar mensajes para solicitar atención urgente. Para asuntos médicos urgentes, comuníquese por teléfono con el consultorio de su proveedor o llame al 911.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Cuándo puedo consultar los resultados de mis pruebas en Connect?

La mayoría de los resultados de las pruebas se publican automáticamente en su cuenta de Connect en un plazo establecido después de su obtención. La mayoría de los resultados de los análisis de laboratorio se publican después de dos días hábiles, mientras que la mayoría de los resultados de estudios por imágenes se publican después de cuatro días hábiles. Si los resultados son de naturaleza delicada (como pruebas genéticas o pruebas de detección de infecciones de transmisión sexual), nunca se publicarán automáticamente. Sin embargo, su médico puede publicarlos manualmente. Si tiene alguna pregunta sobre los resultados de las pruebas, llame directamente al consultorio de su médico. La Asistencia Técnica de Connect **no puede** hablar sobre información médica.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Por qué los resultados de algunas pruebas no se comparten electrónicamente a través de Connect?

Los resultados de las pruebas que no estén en formato electrónico no pueden compartirse en el portal. Además, las leyes estatales nos prohíben compartir automáticamente determinados resultados. Si no encuentra el resultado de una prueba específica, llame directamente al consultorio de su médico. La Asistencia Técnica de Connect **no puede** hablar sobre información médica.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Qué debo hacer si alguna información médica no es correcta en Connect?

La información médica de su cuenta de Connect proviene directamente del expediente médico electrónico del consultorio de su proveedor. En su próxima visita, pídale a su proveedor que corrija cualquier información que no sea precisa, o envíe un mensaje a través de Connect al consultorio de su proveedor para solicitar que se hagan las correcciones en su expediente médico. En cada visita, se revisa y actualiza la información médica en su expediente médico electrónico.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Qué pasa si no quiero que mis expedientes médicos se compartan con personas ajenas al consultorio de mi médico?

Su privacidad es nuestra principal prioridad. Su información privada solo puede consultarse en relación con la atención que está recibiendo en Columbia University Irving Medical Center, NewYork-Presbyterian o Weill Cornell Medicine. Si no quiere que compartamos electrónicamente su información a través de las redes de intercambio de información médica, simplemente diga “no” cuando se le pregunte sobre esto durante el proceso de registro. Si antes aceptó que se compartiera su información, pero cambió de opinión, comuníquese con una de las oficinas de privacidad y ellos se encargarán de deshabilitar la opción de compartir la información de sus expedientes.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Cómo solicito mis expedientes médicos completos?

Puede solicitar una copia de sus expedientes médicos siguiendo las instrucciones de los enlaces de abajo.

NYP: <https://www.nyp.org/patients-and-visitors/medical-records>.

Columbia: <https://www.columbiadoctors.org/about-us/medical-records>.

Weill Cornell Medicine: <https://weillcornell.org/privacy> (haga clic en el Aviso de prácticas de privacidad para obtener instrucciones).

[Regresar al inicio](#)

## ¿Qué facturas puedo pagar a través de Connect?

A través de Connect, puede pagar las facturas de su proveedor de Columbia o Weill Cornell Medicine y las facturas del hospital de NewYork-Presbyterian.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Son seguros los pagos con tarjeta de crédito a través de Connect?

Sí, todos los pagos y las transferencias electrónicas de fondos cumplen las normas de la industria de tarjetas de pago (Payment Card Industry, PCI).

[Regresar al inicio](#)

## ¿Debo pagar mis facturas en línea?

No, además de hacer pagos en línea, puede pagar sus facturas por teléfono o por correo. Puede encontrar más información en su estado de cuenta.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Qué pasa si tengo preguntas sobre mis facturas o mi saldo?

Puede comunicarse con el Servicio al Cliente llamando al número de teléfono que figura en su estado de cuenta o enviando un mensaje electrónico a través de Connect.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Qué necesito para poder hacer una visita por video?

Para tener la mejor experiencia, le recomendamos encarecidamente que use la aplicación del dispositivo inteligente para hacer una visita. Hay versiones para dispositivos con iOS y Android. No necesita configurar nada si usa la aplicación. Simplemente debe instalarla en su dispositivo e iniciar sesión.

Si no tiene un dispositivo inteligente y debe usar una computadora personal, asegúrese de tener la última versión de un navegador común, como Chrome, Firefox, Safari o Explorer/Edge. Además,

asegúrese de que el micrófono y la cámara funcionen correctamente. Dos días antes de su visita programada, se le enviarán instrucciones para instalar y configurar el *software* antes de su primera visita por video. Es posible que deba instalar *drivers* nuevos en su computadora, así que asegúrese de que puede instalar programas nuevos en ella.

[Regresar al inicio](#)

## ¿Cómo programo una visita por video?

Muchos proveedores están disponibles para visitas por video a través de la sección de programación en línea de Connect. Busque “Video Visit” (Visita por video) cuando esté programando su cita. Si no, cuando se comunique con el departamento para programar su cita, pregúnteles si una visita por video sería adecuada para el tipo de cita que quiere programar.

[Regresar al inicio](#)

## ¿A quién debo contactar si tengo más preguntas sobre Connect?

Debe comunicarse con el consultorio de su proveedor o hacer las preguntas en su próxima visita.

[Regresar al inicio](#)