

Consejos para solucionar problemas sobre



No puedo conectarme para la consulta. ¿Qué hago?

- Cambie a un navegador web compatible.
 - **Para Windows:** Chrome (se prefiere), Firefox, Edge.
 - **Para Mac:** Safari.
- Vaya a un lugar donde la conexión a Internet sea estable y potente.
- Cierre todos los programas y las aplicaciones que utilizan la cámara y el micrófono de su dispositivo.
- Desconéctese de todas las redes privadas virtuales.
- Borre la caché y el historial de navegación de su navegador.
- Reinicie su dispositivo.
- Actualice su navegador.

El video está bloqueado en mi dispositivo móvil. ¿Qué hago?

Usuarios de Android:

- Vaya a **configuración del navegador** en su dispositivo Android.
- Seleccione **configuración de sitios**.
- Seleccione **cámara**.
- Seleccione la dirección URL de la consulta.
- Seleccione **permitir**.
- Repita estos pasos para el micrófono.

Usuarios de Apple (iOS):

- Vaya a **configuración general** y seleccione Safari.
- Seleccione **cámara**.
- Seleccione **permitir**.
- Repita estos pasos para el micrófono.

El video se ve todo negro, ¿qué puedo hacer?

- Es posible que haya abierto otra aplicación. Vuelva a la ventana de la consulta.

El video está congelado, ¿qué puedo hacer?

- Quizás necesite una conexión más potente. Conéctese a una red Wi-Fi, acérquese a su router y restrinja el uso de streaming en su casa.

Se cortó la conexión a la consulta cuando recibí un mensaje de texto o llamada, ¿qué puedo hacer?

1. Ponga el teléfono en modo **No molestar**.
2. Vuelva al portal para pacientes.
3. Haga clic en el **ícono de la cámara** junto a la cita para poder acceder. Si accedió por mensaje de texto, vuelva a hacer clic en el enlace.

¿Necesita más ayuda? Llame al 888-637-7605 o envíe un correo electrónico a: telehealthsupport@childrensnational.org. Le enviaremos una respuesta por correo electrónico dentro de las 72 horas hábiles.