

## Preguntas frecuentes

### **Preguntas generales**

#### **¿Qué es el Portal del Paciente de SMC?**

El Portal del Paciente de SMC es su conexión directa con su expediente médico. Utilice nuestras herramientas en línea para administrar su salud cuando sea y donde sea que tenga acceso a Internet. Las características clave incluyen:

- Ver, descargar y compartir su expediente médico con profesionales de la salud.
- Enviar un correo electrónico seguro a su médico.

#### **¿Por qué necesito una cuenta de Cerner Health?**

Cerner Health proporciona el nombre de usuario y la contraseña seguros que se utilizan para acceder a la información del registro del paciente en el Portal del Paciente de SMC. Estas medidas de seguridad ayudan a mantener segura su información médica personal y previenen el acceso de cualquier persona que no sea usted.

#### **¿Cómo accedo al Portal del Paciente de SMC?**

Vaya a [www.shoremedicalcenter.org](http://www.shoremedicalcenter.org), haga clic en el enlace del Portal del Paciente. Desde allí, puede iniciar sesión o inscribirse por cuenta propia. Solo los pacientes de Shore Medical Center pueden inscribirse. Deberá haber proporcionado una dirección de correo electrónico válida al momento de la inscripción y tener su MRN (Número de expediente médico) para completar la inscripción.

#### **¿Quién puede utilizar el Portal del Paciente de SMC?**

Los pacientes de Shore Medical Center pueden utilizar el Portal del Paciente de SMC. El acceso del paciente incluye:

- Pacientes mayores de 13 años: los pacientes de 14 años en adelante pueden tener su propia cuenta.
- Padres de pacientes hasta la edad de 14 años: se requiere el consentimiento del niño a partir de los 14 años si no desea tener su propia cuenta, pero sí que sus padres tengan acceso. Consulte la siguiente pregunta para obtener más detalles.
- El acceso de los padres finaliza cuando el niño cumple 14 años.
- Tutores legales con el consentimiento apropiado.

#### **¿Puedo acceder al expediente médico de mi hijo?**

El acceso del apoderado permite a los padres o tutores legales acceder al expediente médico de su hijo hasta que cumpla los 14 años.

- Cuando el niño cumple 14 años, el acceso se interrumpe automáticamente. Su hijo deberá ir al sitio web [www.shoremedicalcenter.org](http://www.shoremedicalcenter.org) e inscribirse por cuenta propia utilizando su propia dirección de correo electrónico para crear una cuenta personal en el Portal. Si el niño permite el acceso de los padres o tutores al expediente en línea, ambas partes deben completar un formulario de consentimiento para la autorización de acceso del apoderado.

Para obtener ayuda con la autorización del apoderado, comuníquese con nuestro departamento de Servicios de Administración de Información de Salud (HIMS) al 1- (609) -653-3613 opción 3, de lunes a viernes entre las 7:30 a. m. y las 4:00 p. m.

#### **¿Pueden dos pacientes adultos (por ejemplo, marido y mujer) utilizar la misma dirección de correo electrónico para sus cuentas del Portal del Paciente de SMC?**

El acceso privado se puede configurar para un solo paciente adulto en cada dirección de correo electrónico. Cada paciente adulto debe proporcionar una dirección de correo electrónico única y privada.

### **¿Cómo puedo cambiar mi contraseña?**

En su cuenta del portal, vaya al "... " (botón de puntos suspensivos) junto a su nombre en el margen inferior izquierdo de la página de inicio. Haga clic en el botón de puntos suspensivos y seleccione Cuenta. Una vez en la pantalla de la cuenta, haga clic en actualizar la configuración de la cuenta. En la página de información personal, seleccione la contraseña en el navegador, siga las instrucciones y guarde.

**NOTA:** Utilice el enlace de la cuenta para actualizar la información personal, la contraseña, las preguntas de seguridad y la dirección de correo electrónico.

**NOTA:** Su información personal se cambia solo en su perfil del Portal del Paciente de Shore. Esto no cambiará ninguna información personal de su expediente médico en Shore Medical Center.

### **Expediente médico**

#### **¿Qué información está disponible en mi expediente médico?**

La información de su expediente médico electrónico está disponible en el Portal del Paciente, que incluye: medicamentos, alergias, vacunas, procedimientos, resultados de laboratorio, resultados de patología, resultados de radiología y documentos.

#### **¿Cuándo estarán disponibles mis resultados de laboratorio?**

Los resultados de laboratorio están disponibles en el portal del paciente tan pronto como se hayan finalizado.

**NOTA:** Puede haber un retraso de 36 horas para publicar la mayor parte de la información.

#### **Deseo enviar mi expediente médico a mi proveedor. ¿Dónde encuentro su dirección de correo electrónico directo?**

Se requiere una dirección de correo electrónico directo para enviar de forma segura una copia de sus registros desde el portal del paciente. Comuníquese con el consultorio de su proveedor y le proporcionarán su dirección de correo electrónico directo. Una vez enviada, la dirección de correo electrónico directo se guardará en su lista de contactos para uso futuro.

#### **Creo que falta información en mi expediente.**

Si cree que falta información en su expediente, sepa que puede haber un retraso de 36 horas para publicar la mayor parte de la información. Si desea solicitar expedientes de su médico, comuníquese con el consultorio de su médico. **NOTA:** Puede haber un retraso de 36 horas para publicar la mayor parte de la información.

### **Sistema de mensajería**

#### **¿Cómo y por qué utilizo el sistema de mensajería?**

El sistema de mensajería se utiliza para contactar a nuestro equipo del portal del paciente en caso de preguntas, inquietudes o ayuda con su expediente médico. No debe usarse en situaciones de emergencia ni para contactar a su proveedor. Complete los siguientes pasos para enviar un mensaje al área de soporte del Portal de Shore Medical Center:

1. En el panel de navegación, haga clic en **Mensajería**.
2. Haga clic en **Enviar un mensaje**. Aparece el formulario de mensaje nuevo.
3. Seleccione Soporte del Portal de Shore en la lista **A**, o ingrese a **Soporte del Portal de Shore** en el cuadro de búsqueda.
4. Ingrese el asunto y el texto del mensaje, y agregue un archivo adjunto, si es necesario.
5. Haga clic en **Enviar**.

Los mensajes enviados se muestran en su carpeta Enviados.

### **¿Cómo sabré cuando reciba un nuevo mensaje en mi portal?**

Se enviará un correo electrónico a la dirección de correo electrónico asociada a su cuenta del portal cuando tenga un mensaje nuevo. Vaya al enlace *Notificaciones* si su cuenta de correo electrónico cambia y actualice el cambio.

### **Programación**

### **¿Cómo programo o cancelo una cita usando el Portal del Paciente?**

Utilice el enlace Programar una cita en la página de inicio.

### **Preguntas adicionales**

### **¿Con quién puedo comunicarme si tengo más preguntas?**

Puede llamar al 1- (609) -653-3882 o enviarnos un correo electrónico a [PatientExperience@shoremedicalcenter.org](mailto:PatientExperience@shoremedicalcenter.org)

O envíenos un mensaje utilizando el enlace para mensajes de la página de bienvenida del Portal del Paciente de Shore para Soporte del portal de Shore. Nuestro objetivo es responder dentro de los tres días hábiles.