



Preguntas Frecuentes

¿Qué es el Portal para Pacientes MyHealthEP?

MyHealthEP es el Portal para Pacientes del Centro Médico Universitario, los Centros de Salud Comunitarios, y el Hospital Infantil de El Paso. Es una herramienta práctica y segura sobre el manejo de la información relacionada con su salud que usted puede utilizar las 24 horas del día, los 7 días de la semana desde cualquier lugar donde haya conexión a Internet. Por medio del Portal, usted puede tener acceso a:

- su expediente médico;
- resultados de laboratorio;
- alergias;
- vacunas;
- medicamentos;
- procedimientos;
- historial médico y de salud;
- Documento que indica la Continuidad del Cuidado Médico (CCD, por sus siglas en inglés);
- Documento que indica el proceso de Transición del Cuidado Médico (TOC, por sus siglas en inglés);
- resumen del alta médica;
- resumen de consulta médica;
- datos de consulta;
- informes del historial clínico y examen físico;
- datos de la consulta y de la clínica;
- datos del procedimiento; y
- datos de evolución de la salud.

¿Mi información médica está protegida?

Sí, el Portal para Pacientes MyHealthEP cuenta con un mecanismo de seguridad para que usted pueda acceder a su expediente médico en el Internet. Nadie tendrá permiso a acceder su Portal, a menos que usted lo permita.

¿Cuántos años tengo que tener para poder utilizar el Portal para Pacientes?

Cualquier persona que haya tenido una consulta médica en el Centro Médico Universitario, Centros de Salud Comunitarios, y/o el Hospital Infantil de El Paso puede solicitar permiso para acceder al Portal para Pacientes. Sin embargo, usted debe contar con al menos 13 años de edad para poder manejar su propia cuenta del Portal.

¿Cómo me inscribo al Portal para Pacientes MyHealthEP?

Usted puede inscribirse al Portal para Pacientes MyHealthEP cuando usted venga a su próxima cita al Centro Médico Universitario, Centro de Salud Comunitario o al Hospital Infantil de El Paso. Por favor hable con un representante del Departamento de Registro para iniciar el proceso de inscripción. La inscripción al Portal para Pacientes MyHealthEP tomará menos de cinco minutos. El Departamento de Registro verificará su identidad, le preguntará su dirección de correo electrónico, le ayudará a escoger una pregunta de seguridad, y le enviará una invitación para ingresar al Portal a través de un correo electrónico. También puede crear una cuenta en línea para acceder al Portal para Pacientes utilizando nuestra página web de inscripción en tinyurl.com/MyHealthEP.

¿Qué contiene el correo electrónico de invitación para ingresar al Portal para Pacientes?

Una vez que usted haya recibido su correo electrónico de invitación, seleccione el enlace para aceptar la invitación y después siga las instrucciones sencillas para crear su cuenta del Portal para Pacientes.

¿Qué pasa si no recibo el correo electrónico de invitación el Portal para Pacientes MyHealthEP?

Por favor revise sus carpetas de *spam* o de *junk mail* en su cuenta de correo electrónico. También puede llamar al número de asistencia técnica del Portal para Pacientes las 24 horas del día al (877) 621-8014 y presionar el 1 para obtener ayuda con la inscripción o el registro en el Portal del Paciente. También puede acudir de nuevo con nuestro personal de registro o archivos médicos (HIM, por sus siglas en inglés) para recibir otra invitación.

¿Existe una página web donde pueda inscribirse usted mismo y crear una cuenta en línea en el Portal para Pacientes MyHealthEP?

Sí, vaya a la página web, tinyurl.com/MyHealthEP o escanee el código QR que aparece a continuación para crear su cuenta.



¿Existen prerequisites para crear una cuenta en línea en el Portal para Pacientes MyHealthEP?

Sí. Para acceder a su portal para pacientes para inscribirse usted mismo, usted debe

- ingresar su nombre tal como aparece en la licencia de conducir u otra identificación emitida por el gobierno que usted presenta al acudir a sus citas;
- tener una consulta programada en el Centro Médico Universitario de El Paso, los Centros de Salud Comunitarios o y/o en el Hospital Infantil de El Paso; y
- no haberse inscrito previamente en el Portal para Pacientes.

Recibí el correo electrónico de invitación del Portal para Pacientes MyHealthEP, pero no me acuerdo de la respuesta a mi pregunta de seguridad.

Por favor llame a nuestro número de asistencia técnica del Portal para Pacientes las 24 horas del día al (877) 621-8014 y oprima el número 1 para recibir ayuda con la inscripción o con el registro en el Portal para Pacientes. Si el personal técnico del Portal para Pacientes no puede ayudarle, entonces acuda a su hospital o clínica y pida al personal de Registro o HIM (archivos médicos) que le ayude a formular una pregunta y respuesta nueva y que le reenvíe una invitación nueva para acceder al Portal.

¿Qué si tengo problemas técnicos con mi Portal para Pacientes MyHealthEP?

Si tiene problemas para crear su cuenta, ingresar a su cuenta del Portal para Pacientes MyHealthEP o tiene otros problemas técnicos, llame a nuestro número de asistencia técnica del Portal para Pacientes al (877) 621-8014. La asistencia está disponible en inglés las 24 horas del día, los 7 días de la semana; y en español de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., hora de la montaña.

- Para recibir ayuda con la inscripción o el registro en el Portal para Pacientes, oprima el 1.
- Para restablecer la contraseña, oprima el 2.
- Para cualquier otro asunto técnico, oprima el 3.

¿De qué manera puedo acceder al Portal para Pacientes una vez que ya haya realizado la configuración de la cuenta?

Para poder acceder al Portal para Pacientes MyHealthEP en el futuro después de haber realizado el proceso de configuración, inicie una sesión en <http://myhealthep.org>. También usted puede descargar la aplicación móvil "HealtheLife" de Corporación Cerner de forma gratuita para dispositivos Apple iOS desde la App Store (tienda de aplicaciones) o para dispositivos Google Android desde Google Play.

¿Qué debo hacer si olvide mi contraseña?

Usted puede utilizar el enlace, "*Forgot your Password?*" para restablecer su contraseña o usted puede llamar al número de Asistencia Técnica del Portal para Pacientes las 24 horas del día, los 7 días de la semana al (877) 621-8014 y oprima el número 2 para recibir la asistencia de restablecer su contraseña.

¿Existen otros beneficios de usar el Portal para Pacientes?

Además de permitirle acceder a su expediente médico electrónico por parte del Centro Médico Universitario de El Paso, los Centros de Salud Comunitarios y/o del Hospital Infantil de El Paso, el Portal para Pacientes le brinda a usted la habilidad de ver en línea, descargar y transmitir su información médica, y de ver el resumen clínico de cada una de sus consultas médicas.

¿Puedo inscribir a mi esposo(a), hijos(as) u otro miembro de la familia en MyHealthEP?

Los padres de familia/tutores legales de niños menores de 18 años de edad pueden solicitar permiso para acceder a la cuenta de sus hijos. Dependiendo de las políticas y los reglamentos del Centro Médico Universitario o del Hospital Infantil, el proceso que sigue cada hospital puede ser diferente. Si cualquier hospital le otorga acceso a la cuenta MyHealthEP del menor de edad, el acceso será revocado cuando el menor cumpla 18 años, a menos que usted presente la documentación legal que justifique su petición de continuar con el acceso. Usted no puede inscribirse para tener acceso a la información médica de otra persona adulta a menos que usted presente la documentación legal que justifique su petición.

¿Puedo ingresar al Portal para Pacientes usando todos mis dispositivos electrónicos?

Sí, el Portal para Pacientes MyHealthEP es una herramienta optimizada para que usted pueda navegar fácilmente usando todos sus dispositivos electrónicos.

¿Existe una versión móvil de MyHealthEP?

Sí. Descargue la aplicación móvil "HealtheLife" de la Corporación Cerner de forma gratuita para dispositivos Apple iOS desde la App Store (tienda de aplicaciones) o para dispositivos Google Android desde Google Play.

¿Se me notificará si mi sesión está a punto de terminar?

Sí, usted será notificado si su sesión ha permanecido inactiva por veinte minutos. Tenga en cuenta que no existe la opción de "Guardar" (Save) cuando usted sea notificado que su sesión está a punto de terminar.

¿Mi esposo(a) y yo podemos utilizar la misma cuenta de correo electrónico para recibir las invitaciones para poder acceder al Portal para Pacientes?

Sí, usted puede utilizar el mismo correo electrónico para recibir las invitaciones para poder acceder al Portal para Pacientes MyHealthEP, pero cada quien tendrá que crear una cuenta separada.

¿Puedo darle a mi hijo(a) mayor de edad acceso a mi Portal?

Sí, un paciente mayor de edad puede asignar a otra persona como su representante para poder acceder a su cuenta del Portal para Pacientes MyHealthEP.

¿Puedo ver la información médica de mi hijo(a)?

No siempre. De acuerdo con la ley federal, un menor de edad, en ciertas circunstancias restringidas, puede solicitar que partes de su expediente médico permanezcan confidenciales. Si se determina que se cumplen todos los requisitos legales, el hospital aceptará las solicitudes para restringir el acceso de los padres o del representante legalmente autorizado al historial clínico de su hijo(a).

¿Cuáles análisis de sangre podrán ser vistos en MyHealthEP?

Los resultados de las pruebas de laboratorio más comunes se podrán ver a través del Portal para Pacientes MyHealthEP, incluyendo, pero sin limitarse a, resultados de laboratorio, pruebas de COVID, radiología, microbiología y patología (próximamente disponible). Algunos resultados con información delicada no están disponibles actualmente en el Portal para Pacientes MyHealthEP. Estos incluyen, pero no se limitan a, pruebas de detección de enfermedades venéreas, y VIH, patología, radiología, microbiología, algunos marcadores de cáncer, drogas y alcohol, y resultados relacionados con el embarazo.

¿Cuándo podré ver mis resultados de los análisis de sangre?

- Los resultados de laboratorio aparecerán en MyHealthEP en cuanto estén disponibles.
- Los resultados de radiología tardarán 96 horas para que aparezcan en MyHealthEP.
- Los resultados de microbiología aparecerán en MyHealthEP en cuanto estén disponibles.
- Los resultados de patología tardarán 96 horas para que aparezcan en MyHealthEP (próximamente).
- Los resultados de COVID aparecerán en MyHealthEP en cuanto estén disponibles.

¿Puedo ver la información acerca de mi consulta del año pasado?

Sí, usted podrá ver la información del año anterior. Esto corresponde a la mayoría de las secciones del Portal para Pacientes MyHealthEP.

¿Puedo ingresar mi propia información a mi expediente médico electrónico?

No, la información contenida en MyHealthEP solamente puede ser vista por el momento.

¿Cómo puedo obtener una copia de todo mi expediente médico?

Favor de llamar al Departamento de Archivos Médicos:

- Centro Médico Universitario de El Paso
Horario: 8am – 5pm lunes – viernes (Hora de la Montaña)
Teléfono: (915) 521-7690, oprima la opción 2 para información de archivos médicos. Oprima la opción 3 para hablar con la Recepción del Departamento de Archivos Médicos.
- Hospital Infantil de El Paso
Horario: 8am - 5pm lunes – viernes (Hora de la Montaña)
Teléfono: (915) 242-8575

¿A quién debo llamar si tengo alguna pregunta sobre la información contenida en mi expediente médico (ej. análisis de sangre)?

Si tiene preguntas sobre la información contenida en su expediente médico, por favor póngase en contacto y/o programe una cita con su proveedor de atención médica.

¿Puedo hacer preguntas acerca de un familiar por medio de mi cuenta de MyHealthEP?

No. Su cuenta de MyHealthEP contiene información específica sobre su cuidado médico y está ligada solamente a su expediente médico.

¿El Portal para Pacientes funciona con diferentes navegadores de Internet?

El Portal para Pacientes ha sido diseñado para funcionar con los siguientes navegadores de Internet:

- Apple Safari y Apple Mobile Safari;
- Google Chrome;
- Microsoft Edge; y
- Mozilla Firefox.