

vHealth by
Aetna

Guía para
miembros





Accesibilidad

Acceso al cuidado de salud en cualquier momento y lugar.



Asequibilidad

Sin costo ni límite de visitas.



Calidad

Los mejores médicos de cuidado primario.

Cómo registrarse para
utilizar el servicio

Cómo registrarse para utilizar el servicio – App y página web están en Español e Ingles

Paso uno

Descargue vHealth by Aetna:

desde App Store ([aquí](#))
o Google Play ([aquí](#)).

También puede visitar nuestro sitio web:

<https://globalcareondemand.com/Aetna>,
haga clic en "Registrar" antes de solicitar
su primera cita. Siga los pasos para
registrarse, usando el **CODIGO IDB2020**

Paso dos

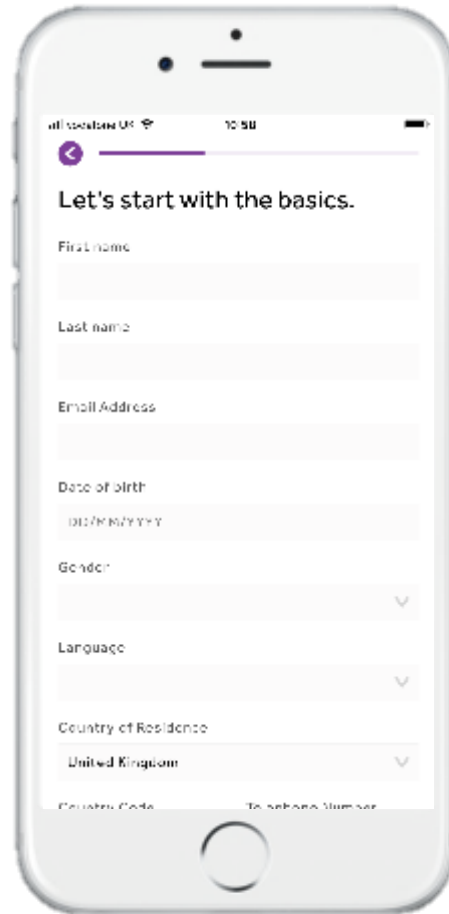
Se le pedirá que cree
una cuenta si es la primera vez
que utiliza el servicio. **Haga
clic en
"Don't have an account?"
(¿No tiene una cuenta?).**



Cómo registrarse para utilizar el servicio – App y página web están en Español e Ingles

Paso tres

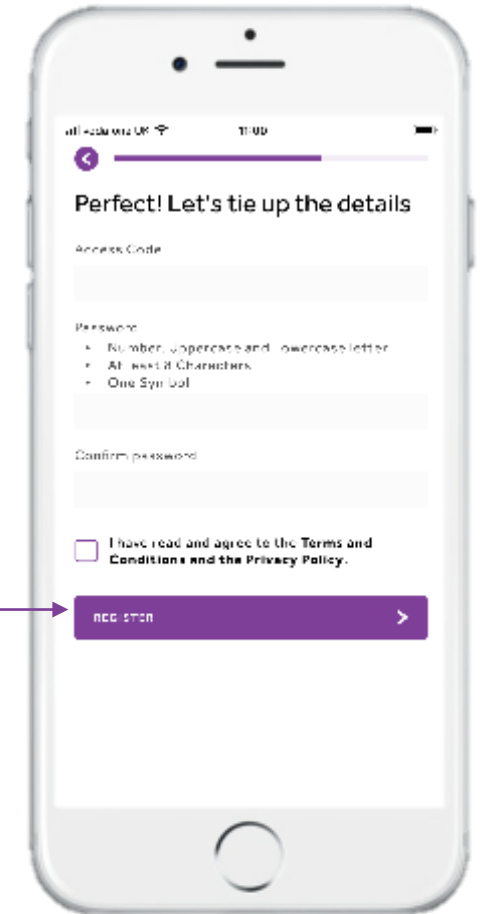
Se le solicitará que complete una forma de registro, que incluye un **código de acceso**. El código de acceso del Grupo BID es **IDB2020**.



The image shows a smartphone screen with a registration form. The title is "Let's start with the basics." The form includes the following fields: "First name", "Last name", "Email Address", "Date of birth" (with a date picker icon), "Gender" (with a dropdown arrow), "Language" (with a dropdown arrow), and "Country of Residence" (with a dropdown arrow showing "United Kingdom"). At the bottom, there are partially visible fields for "Country Code" and "Telephone Number".

Paso cuatro

Una vez que haya hecho esto, seleccione "register" (registrarse) y se le pedirá que **active su cuenta** a través de un enlace que recibirá en el correo electrónico.



The image shows a smartphone screen with a registration form. The title is "Perfect! Let's tie up the details". The form includes the following fields: "Access Code", "Password" (with a list of requirements: "Number, uppercase and lowercase letter", "At least 8 Characters", "One Symbol"), and "Confirm password". At the bottom, there is a checkbox labeled "I have read and agree to the Terms and Conditions and the Privacy Policy." and a purple "REGISTER" button with a right-pointing arrow. A purple arrow points from the text in the previous block to the "REGISTER" button.

Cómo reservar una cita

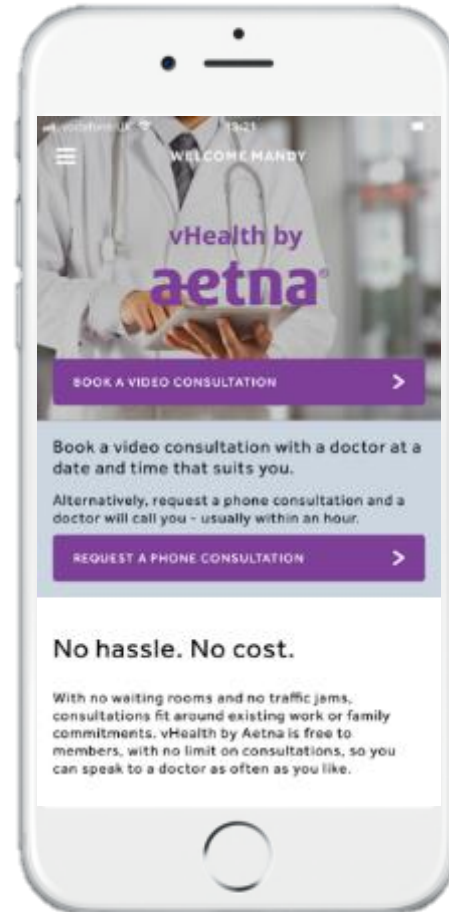
Cómo reservar una cita

Paso uno

Si quiere reservar una consulta, seleccione **“book a video consultation” (reservar una consulta por video)** o **“request a phone consultation” (solicitar una consulta por teléfono)**.

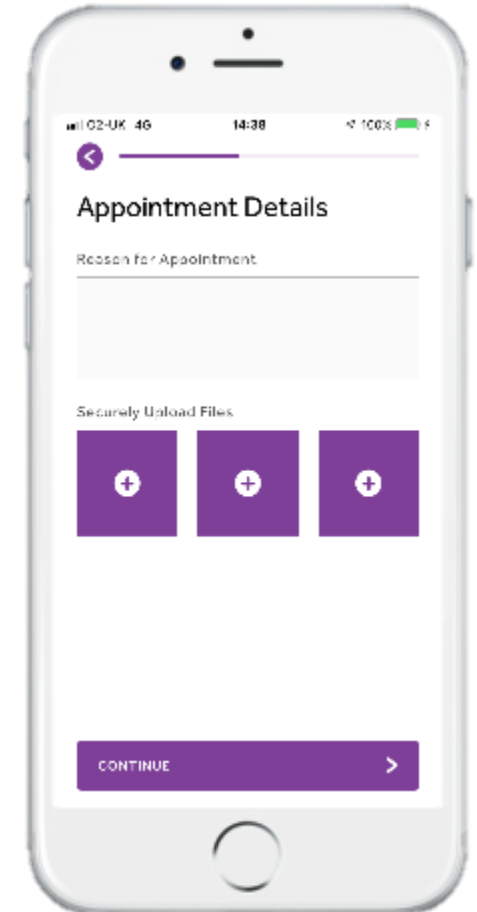
Las consultas por video se pueden programar para un horario determinado. **Debido a la demanda actual, usted puede recibir un mensaje de “próxima visita disponible” y usted recibirá un correo electrónico, mensaje de texto y/o llamada telefónica (a su preferencia) antes de que se lleve a cabo la cita.**

Si quiere realizar una consulta por teléfono, el médico lo llamará apenas tenga la oportunidad (por lo general, dentro de 1 a 2 horas), pero **debido a la demanda actual ello puede ocurrir varias horas después.**



Paso dos

La mayoría de los campos se completan automáticamente. Asegúrese de **explicar sus síntomas y cargar fotografías** de sus síntomas u otros documentos, como resultados de análisis de laboratorio (si fuera necesario).



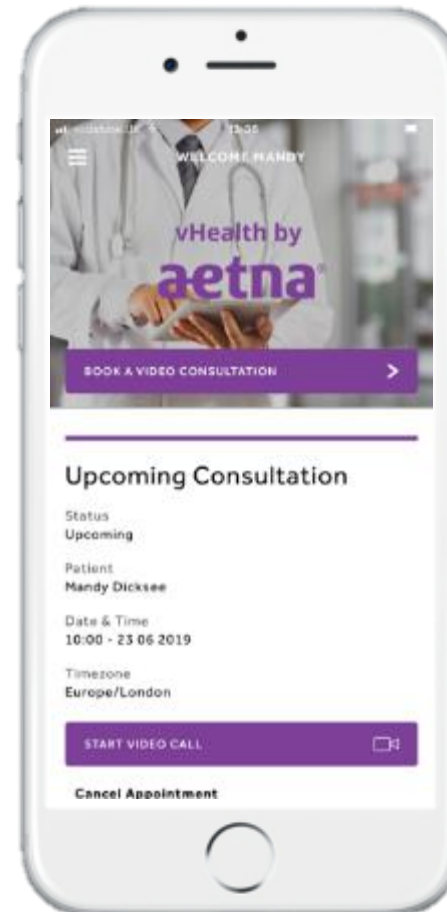
Cómo reservar una cita

Paso tres

Si reservó una consulta por teléfono, no tiene que hacer nada más. El médico lo llamará al número que usted proporcionó.

Si reservó una consulta por video, deberá **abrir la aplicación en su teléfono o computador antes de la llamada** y hacer clic en "start video call" (iniciar videollamada). Desde allí, el médico se unirá a la llamada.

Las citas duran 30 minutos, por lo que tiene bastante tiempo para hacerle las preguntas que necesita.

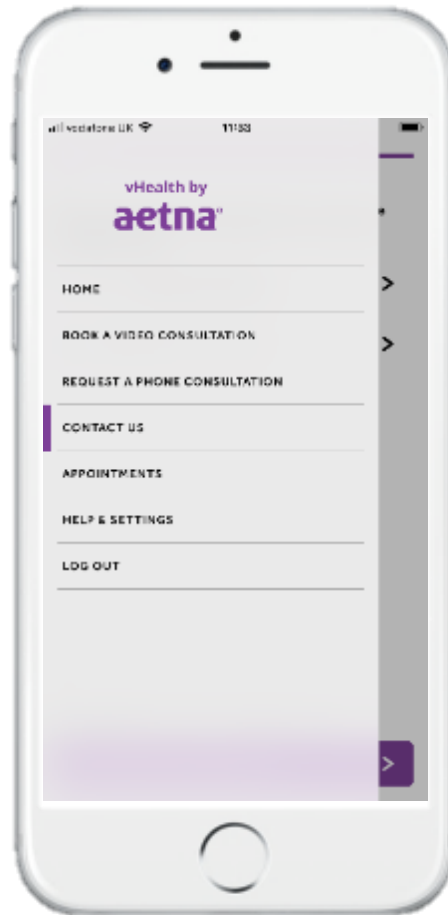


Otras funciones

Otras funciones: Vea la aplicación móvil abajo; funciones similares disponibles en la aplicación de página web.

Puede comunicarse con el servicio directamente desde la **página de inicio**. Haga clic en **“contact us” (contáctenos)**.

Se comunicará con **un representante de Servicios al Cliente de vHealth** que podrá ayudarlo con cualquier pregunta, problema o reserva.



También puede comunicarse directamente con el equipo por estos medios:

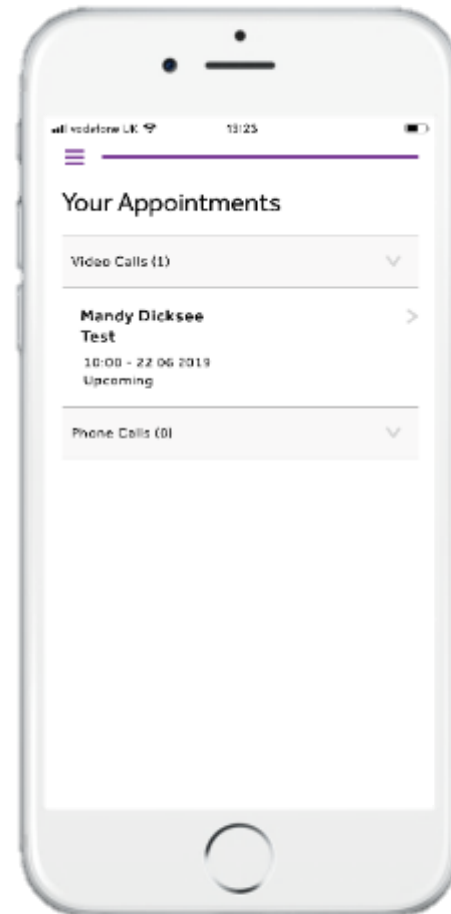
EE. UU.: [+1 \(0\) 8572 563 784](tel:+1008572563784)
aetna@globalcareondemand.com

Tenga en cuenta que para realizar preguntas generales sobre Aetna, debe llamar al número que figura en la parte trasera de su tarjeta de identificación de miembro.

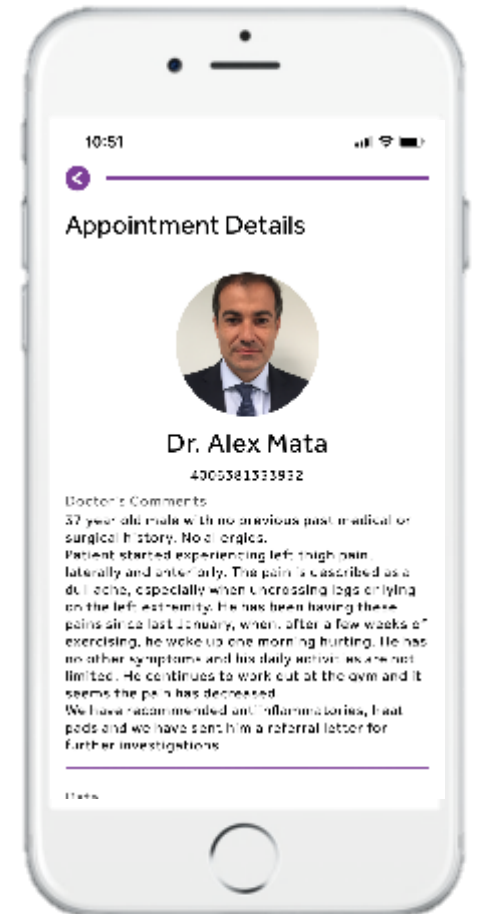


Otras funciones: Vea la aplicación móvil abajo; funciones similares disponibles en la aplicación de página web.

Desde la sección **“Appointments” (Citas)**, puede ver su historial de reservas de llamadas por teléfono o video, además de sus consultas anteriores. Todos los registros y resúmenes de sus llamadas se mantienen aquí.



Aquí se pueden ver las notas relacionadas con su consulta y las recomendaciones que le realizó su médico.



Idiomas

La aplicación y el sitio web están disponibles en inglés y español. Las citas están disponibles con médicos que hablan los siguientes idiomas – usted debe solicitar el idioma que desea cuando hace su cita:

Language	Video Consultation (scheduled)	Phone Consultations (call back request)
Inglés	✓	✓
Español	✓	✓
Francés		✓
Mandarín		✓
Japonés		✓
Alemán		✓
Hindi		✓
Cantonés		✓
Húngaro		✓
Portugués		✓
Malayo		✓
Coreano		✓
Tailandés		✓
Árabe		✓

