



Planned Parenthood Mar Monte

## Preguntas Frecuentes para Pacientes del Portal del Paciente NextGen

### **¿Cómo me inscribo e ingreso al sitio web del Portal del Paciente NextGen (anteriormente NextMD)?**

Para entrar al Portal del Paciente NextGen, usted debe haber completado con éxito la inscripción y creado una cuenta. Debe completar la inscripción usando un código de seguridad antes de iniciar la sesión en el sitio web del Portal del Paciente NextGen. Puede obtener el código de seguridad de uno de los Centros de Salud de Planned Parenthood Mar Monte, y crear un nombre de usuario y una contraseña durante la inscripción.

### **¿Cómo recupero mi nombre de usuario?**

Usted puede recuperar su nombre de usuario haciendo un clic en el enlace (link) **¿Necesita ayuda con su nombre de usuario y contraseña?** en la página de ingreso. Debe seleccionar **Tengo problemas para para iniciar la sesión**, e ingresar su información personal. Usted recibirá un correo electrónico con una dirección URL (enlace) para restablecer la contraseña después de ingresar la información correcta.

### **¿Cómo recupero mi contraseña de usuario?**

Si usted se ha olvidado la contraseña de usuario, puede restablecer la contraseña, ingresando el nombre de usuario y respondiendo a la pregunta de seguridad de la contraseña olvidada. Después de responder a la pregunta de seguridad, usted recibirá un correo electrónico con una dirección URL enlace para restablecer la contraseña.

### **¿Cómo puedo restablecer mi contraseña de usuario, si no recuerdo la respuesta a la pregunta de seguridad de la contraseña de usuario?**

Si usted no recuerda la respuesta a la pregunta de seguridad de la contraseña de usuario, puede seleccionar **Tengo problemas para ingresar** y escribir su información personal en la página de inicio. Usted recibirá un correo electrónico con una dirección URL (link) para restablecer la contraseña después de escribir los datos correctos.

### **¿Qué debo hacer si tengo dificultades para restablecer la contraseña de usuario?**

Si usted está teniendo dificultades para restablecer la contraseña de usuario, puede solicitarle a Planned Parenthood Mar Monte que le proporcione un enlace de

restablecimiento de la contraseña y un código de seguridad. Usted recibirá un correo electrónico con un enlace para restablecer la contraseña de usuario en su cuenta. Puede restablecer su contraseña de usuario utilizando el enlace y el código de restablecimiento de contraseña.

### **¿Puede ingresar otra persona a mi cuenta?**

El sistema es seguro. Nadie puede acceder a su cuenta a menos que tengan acceso a su nombre de usuario y a su contraseña. Siempre debe crear una contraseña segura con una combinación de caracteres alfanuméricos y especiales para su cuenta. Si alguien más intenta obtener acceso a su cuenta con un nombre de usuario o contraseña incorrectos, el sistema bloqueará su cuenta después de cuatro intentos. Sin embargo, el sistema desbloquea automáticamente su cuenta después de 20 minutos.

### **¿Por qué no puedo abrir un documento en formato PDF u otros documentos recibidos de Planned Parenthood Mar Monte?**

Muchos documentos del Portal del Paciente NextGen están en formato Adobe Acrobat. Para ver estos documentos, necesita un lector de Adobe Acrobat. Asegúrese de tener la última versión de Adobe Acrobat Reader instalado en su computadora.

### **¿Por qué no puedo abrir los documentos recibidos de Planned Parenthood Mar Monte, a pesar de haber instalado Adobe Acrobat Reader?**

Si está instalado Adobe Acrobat Reader, pero usted todavía no puede abrir ningún documento, entonces verifique si JavaScript está habilitado en su computadora. JavaScript es necesario para mostrar los mensajes y puede ser que no esté activado en su navegador. Haga clic en el enlace *¿Está teniendo dificultad?* de su página Portal del Paciente NextGen para obtener instrucciones de cómo habilitar secuencias de comandos (scripting).

### **¿Qué debo hacer si veo un mensaje indicando un error cuando intento abrir o descargar un documento enviado por Planned Parenthood Mar Monte?**

Al intentar abrir o descargar un documento, si usted está recibiendo un mensaje indicando un error como:

- Internet Explorer no puede descargar 50PPM desde nextmd.com
- Internet Explorer no pudo abrir el sitio de Internet
- El sitio Web solicitado no está disponible o no se puede encontrar. Por favor inténtelo de nuevo.

En estos casos, puede haber problemas con la configuración de seguridad de Internet Explorer. Haga clic en el enlace *¿Está teniendo dificultad?* de su página Portal del Paciente NextGen, para obtener instrucciones para solucionar este problema.

### **¿Puedo ver todas mis citas en la bandeja de entrada?**

Solamente las citas realizadas directamente a través del sitio web Portal del Paciente NextGen, se muestran en la bandeja de entrada. Las citas hechas por teléfono o en su centro de atención médica Planned Parenthood Mar Monte, no se mostrarán.

### **¿Puedo ver los resultados de laboratorio en el sitio Web Portal del Paciente NextGen?**

Los documentos y los resultados de laboratorio no se pueden cargar de forma automática a la página Web; Necesitan la aprobación del proveedor antes de que carguen. Usted debe enviar a la Enfermera Triage Titulada (RN) un mensaje seguro desde la cuenta en el Portal del Paciente NextGen preguntando por el estatus de una prueba de laboratorio reciente. Cuando se le envíe una copia electrónica del resultado de la prueba de laboratorio, usted recibirá una notificación por correo electrónico indicándole que un documento está disponible en la bandeja de entrada.

### **¿Por qué parece estar congelado el botón de Enviar?**

Verifique lo siguiente:

- Si está utilizando un dispositivo móvil, pruebe a utilizar una computadora en su lugar.
- Si no está usando un dispositivo móvil, si es posible, pruebe otro navegador.
- Si JavaScript está desactivado en el navegador, haga clic en el enlace **¿Está teniendo dificultad?** en su página Portal del Paciente NextGen para obtener instrucciones para solucionar este problema.