



VIRTUAL CARE

Video and Phone Appointments

WHAT IS VIRTUAL CARE?

Virtual office visits are a convenient alternative way to communicate via video or phone call with your Medical Provider or Behavioral Health Specialist. Virtual visits can be scheduled for appointments that do not require face-to-face contact, such as counseling, minor medical care or routine follow-up of chronic diseases.

Virtual visits eliminate having to drive and spend time in a waiting room.

TO PARTICIPATE IN A VIRTUAL VISIT YOU WILL NEED:

- A **working cell phone** number.
- A smartphone or tablet with working camera and microphone (not a computer).
- A safe, quiet, **private** location to have a conversation.
- No additional downloads or sign-in requirements.

The patient must be physically present for the virtual visit.

A parent or full legal guardian will need proxy access to the patient's CHASS Center account for patients under 18 or adult patients with cognitive impairment or developmental delays.

TO SCHEDULE A VIRTUAL VISIT OR IF YOU HAVE ANY QUESTIONS:

Call **313.849.3920** or visit **www.chasscenter.org** to learn more.

You may need to be an established CHASS patient and have had a previous in-person visit to begin virtual care with a Medical Provider.

Behavioral Health virtual counseling is available to new and established CHASS patients.

Preparation and set-up for your virtual appointment.

WHEN SCHEDULING YOUR VIRTUAL APPOINTMENT

- Make sure to provide a **working cell phone number**. *We will contact this number when it's time for your scheduled appointment, you must be able to access the cellphone device personally.*
- Write down the appointment date and time. Allow 15 minutes before or 15 after the scheduled time.

WITHIN ONE WEEK BEFORE YOUR APPOINTMENT

- Choose a location that is **safe**, comfortable and **private** for your virtual visit.
- Test your cell phone and internet connection.
- Test the video camera and microphone.
- Write down all the medications you are currently taking.

STARTING YOUR VIRTUAL VISIT

- Be ready for your video call 15 minutes before and after the scheduled appointment time.
- You will receive a text message from a 5 digit random number.
- To begin the video call, click on the link sent through the text message.
- To end your call, select the red phone button on your screen.

Do not operate a vehicle during your virtual visit.

- If you *do not* click on the link to begin the virtual visit, the Provider may make other attempts to connect with you or leave a voice message with instructions on how to follow up on the missed appointment.



TIPS FOR A SUCCESSFUL VIDEO CALL

- Make sure your smartphone or tablet is charged.
- Make sure the camera, microphone and speakers are not blocked by your hand or phone case.
- Turn off other apps so there are no interruptions.
- If you accidentally hang up during the call, you will be able to rejoin the video session by clicking the link previously sent via text message.
- If you have questions about your appointment or need to reschedule, call CHASS Center at 313.849.3920.



CUIDADO DE SALUD VIRTUAL

Citas Por Video y Teléfono



QUÉ ES EL CUIDADO DE SALUD VIRTUAL?

Las visitas virtuales son una forma alternativa, conveniente, de comunicarse a través de video o llamada telefónica con su Proveedor Médico o Especialista en Salud del Comportamiento. Las visitas virtuales se pueden programar para citas que no requieren contacto en persona, como consejería, cuidado médico menor o seguimiento de rutina para enfermedades crónicas.

Las visitas virtuales eliminan tener que conducir y pasar tiempo en una sala de espera.

PARA PARTICIPAR EN UNA VISITA VIRTUAL NECESITARÁ:

- Un número de **teléfono celular en funcionamiento**.
- Un celular inteligente o tableta con cámara y micrófono en funcionamiento (no una computadora).
- Un lugar seguro, silencio y **privado** para tener una conversación.
- Sin descargas adicionales ni requisitos de iniciar otra cuenta.

El paciente debe estar físicamente presente para la visita virtual.

Un padre o tutor legal necesitará acceso de representación a la cuenta de *CHASS Center* del paciente para pacientes menores de 18 años o pacientes adultos con deterioro cognitivo o retrasos en el desarrollo.

PARA PROGRAMAR UNA VISITA VIRTUAL O SI TIENE PREGUNTAS:

Llame al **313.849.3920** o visite **www.chasscenter.org** para obtener más información.

Es posible que deba ser un paciente establecido de CHASS y haber tenido una visita previa en persona para comenzar la atención virtual con un proveedor médico.

Consejería virtual de Salud del Comportamiento está disponible para pacientes nuevos y establecidos de CHASS.

Preparación y ajustes para su cita virtual.

AL PROGRAMAR SU CITA VIRTUAL

- Asegúrese de proporcionar un número de **teléfono celular en funcionamiento**. *Nos pondremos en contacto con este número cuando llegue el momento de su cita programada, usted deberá tener acceso al aparato celular personalmente.*
- Anote la fecha y hora de la cita. Permita 15 minutos antes o 15 después de la hora programada.

DENTRO DE UNA SEMANA ANTES DE SU CITA

- Elija una ubicación **segura**, cómoda y **privada** para su visita virtual.
- Pruebe su conexión telefónica y de internet.
- Pruebe la cámara de vídeo y el micrófono.
- Anote todos los medicamentos que este tomando actualmente.

INICIO DE SU VISITA VIRTUAL

- Prepárese para su videollamada 15 minutos antes y después de la hora programada de la cita.
- Recibirá un mensaje de texto de un número de 5 dígitos.
- Para comenzar la videollamada, haga clic en el enlace enviado a través del mensaje de texto.
- Para finalizar su llamada, presione el botón rojo en la pantalla.

No opere un vehículo durante su visita virtual.

- Si *no hace clic* en el enlace para comenzar la visita virtual, el Proveedor puede hacer otros intentos de conectarse con usted o dejar un mensaje de voz con instrucciones sobre cómo hacer un seguimiento de la cita perdida.



CONSEJOS PARA UNA VIDEOCALLAMADA EXITOSA

- Asegúrese de que su celular o tableta esté cargado.
- Asegúrese de que la cámara, micrófono y altavoces no están bloqueados por su mano o funda de teléfono.
- Apague otras aplicaciones para que no haya interrupciones.
- Si accidentalmente cuelga durante la llamada, podrá volver a unirse a la sesión de vídeo haciendo clic en el enlace enviado anteriormente a través de un mensaje de texto.
- Si tiene preguntas sobre su cita o necesita reprogramar, llame a CHASS Center al 313.849.3920.