

## Acceso móvil

### Conectividad

Para tener una óptima experiencia al usar la aplicación LiveHealth Online en tu dispositivo móvil, se recomienda una **conexión Wi-Fi**; también puede ser un requisito del operador del servicio para realizar una visita. Se puede usar una conexión a una red de telefonía móvil (3G/4G) si el operador del servicio lo permite.

Para una experiencia y calidad óptimas, asegúrate de tener buena señal (4 o 5 barras) cuando te conectes a una red de telefonía móvil. Además, se recomienda un mínimo de ancho de banda de **3 Mb/s** para carga y descarga. Puedes verificar tu ancho de banda con la prueba de velocidad Speedtest de la aplicación Ookla. Si no tienes la aplicación instalada, puedes buscar speedtest.net en el explorador web de tu teléfono móvil; allí, te redirigirá a App Store o Google Play Store (según el dispositivo que tengas) para descargar la aplicación.

### Acceso para pacientes

Los pacientes pueden acceder a LiveHealth Online desde su dispositivo móvil Android o iOS, usando la aplicación móvil nativa para el consumidor. Si el paciente tiene una visita programada, recibirá un correo electrónico con instrucciones sobre cómo descargar la aplicación. Otra opción es visitar Google Play o Apple Store para descargar la aplicación y seguir las instrucciones para comenzar.

Por ahora, LiveHealth Online no está disponible mediante el uso de un explorador web.

### Acceso para los proveedores

Los proveedores pueden facilitar su acceso para conectarse con los pacientes en LiveHealth Online desde cualquier dispositivo móvil iOS (p. ej., iPad, iPhone o iPod Touch) descargando la aplicación móvil *American Well for Clinicians* en Apple Store.

Por ahora, LiveHealth Online no está disponible mediante el uso de un explorador web.

### Requisitos relativos al dispositivo

Para usar LiveHealth Online en tu dispositivo móvil, asegúrate de que tu dispositivo satisfaga los requisitos a continuación.

- La aplicación LiveHealth Online está instalada (ver más arriba).
- Para que el dispositivo admita visitas por vídeo bidireccionales, debe contar con una cámara frontal.
- Sistema operativo: iOS (requiere iOS 9 o versión superior):
  - iPhone 5 y modelos más nuevos.
  - iPad 2 y modelos más nuevos; todos los iPad Mini.
  - iPod Touch 5ª generación y modelos más nuevos.
- Sistema operativo: **Android (Ice Cream Sandwich versión 4.0.0 o superior):**

**Nota:** Solo aplicable para la aplicación del consumidor.

  - Teléfono Android.
  - Tableta Android.
  - No admite: HTC myTouch, todos los dispositivos Prestige y PantechP9070.

## Acceso web (PC/Mac/equipo portátil)

### Conectividad

Para probar tu conectividad a internet, haz clic en el botón Test My Computer (Probar mi computadora), en la barra de navegación principal, y sigue las instrucciones en pantalla. Para una experiencia óptima al usar LiveHealth Online en la web, se recomienda un acceso a internet de banda ancha de alta velocidad (p. ej., cable, DSL). Además, se recomienda un mínimo de ancho de banda de **3 Mb/s** para carga y descarga.

### Requisitos relativos al explorador (pacientes y proveedores)

Se puede acceder a LiveHealth Online en la web usando cualquiera de los exploradores a continuación. Se deben habilitar las Cookies y JavaScript en la configuración del explorador.

**Google Chrome** *(se recomienda la última versión; admite la versión inmediata anterior).*

Visita: <http://www.google.com/chrome>

**Mozilla Firefox\*** *(se recomienda la última versión; admite la versión inmediata anterior).*

Visita: <http://www.mozilla.org/en-US/firefox/new/>

**Microsoft Internet Explorer** *(PC ÚNICAMENTE: mínimo versión 9.0; máximo versión 11).*

Visita: <http://windows.microsoft.com/en-US/internet-explorer/products/ie/home>

*Para admitir TLS 1.1 y TLS 1.2, se requiere Windows 7 o versión superior. Consulta el artículo [Habilitar TLS 1.1 y TLS 1.2 en Internet Explorer](#), para habilitar TLS 1.1 o un cifrado superior. Windows Vista y otros sistemas operativos anteriores, como Windows XP, no son compatibles con TLS 1.1 o un cifrado superior.*

**Safari** *(Mac ÚNICAMENTE: se recomienda la última versión; admite la versión inmediata anterior).*

Visita: <http://www.apple.com/safari/download/>

### Recomendaciones de video

Los usuarios deberán descargar la aplicación Enhanced Video Client antes de comenzar una visita. Esto se puede hacer durante el ejercicio “Probar mi computadora”. De lo contrario, a los usuarios se les indicará que descarguen Client antes de que comience la visita. Para reducir el riesgo de problemas de vídeo, asegúrate de que no haya ningún software ejecutándose en segundo plano que pueda causar problemas con la aplicación de vídeo mejorada. Esto incluye otras aplicaciones que pueden intentar usar tu cámara web (p. ej., WebEx, GoToMeeting, Skype, etc.). Recuerda salir (por completo) de cualquiera de estas aplicaciones antes de comenzar la visita.

Si tienes problemas con la conexión de vídeo y tienes una red administrada, comunícate con el administrador de la red para asegurarte de que la red esté configurada correctamente para permitir el funcionamiento de la aplicación de vídeo mejorada.

## Requisitos de software y hardware

Para el acceso a través de la web, asegúrate de que tu estación de trabajo satisfaga los requisitos a continuación.

- **Sistemas operativos:**
  - **Windows:** 7, 8 y 10.
  - **Mac:** OS X 10.6 “Snow Leopard” o versión superior (CPU Intel únicamente).
  - **NOTA:** No admite Linux OS (incluso los dispositivos Chromebook).
- **Procesador:** 2 GHz Intel Core 2 Duo o equivalente.
- **Memoria:** 2 GB o más.
- **Disco duro:** 40 MB o más espacio libre.
- **Complemento Adobe Flash V. 10.1 o superior** instalado.
  - \* Los usuarios de Firefox deben tener instalada la última versión de Flash. Visita el siguiente sitio web para verificar si está disponible la última versión: <http://get2.adobe.com/flashplayer/>
- **Adobe Reader 7 o versión superior** instalada.
- **Cámara/vídeo:** La solución de telesalud funcionará con la mayoría de las cámaras web integradas o USB externas. Para una calidad de vídeo ideal, se recomienda encarecidamente usar una cámara web de alta definición que admita 720p30 y versiones superiores.
  - **Recomendación/elección del usuario:** Microsoft Lifecam (<https://www.microsoft.com/accessories/en-us/webcams>)
- **Audio (micrófono y altavoces):** Para una calidad de audio ideal, se recomienda encarecidamente que se usen un micrófono y altavoces externos (o dispositivo de altavoz) con cancelación de eco integrada. Aun cuando tengas un micrófono integrado en tu PC o cámara web, es posible que el sonido se entrecorte y la calidad del audio sea deficiente, para transmitir el mensaje a la otra parte.
  - **Recomendación/elección del usuario:** Phoenix Duet PCS o Executive (<http://www.phnxaudio.com/duet/>).
- **Configuración del monitor/pantalla:** Para los proveedores que documentan en su sistema de Registros médicos o de salud electrónicos (EMR/EHR) existente, es preferible una configuración de monitor dual. Esto permitirá usar el sistema de EMR/EHR en uno de los monitores mientras se visualiza el vídeo del paciente en el otro. Si los monitores duales no son una opción, se puede usar un solo monitor. Si se usa un solo monitor, este debe tener un tamaño lo suficientemente grande (**21.5" con alta definición (HD) de 1080p como mínimo**) como para poder ver la ventana del vídeo del paciente y la ventana del sistema de EMR/EHR una al lado de la otra, sin que se superpongan o con una superposición mínima. El tamaño mínimo de la ventana del vídeo es 740 x 550.
  - **Recomendación/elección del usuario:** Monitor(es) de 27", 4 k, con soporte para ultra alta definición (UHD) (para una reproducción más precisa del color y compatibilidad a largo plazo respecto de los estándares emergentes).

## Configuración del equipo

**Múltiples cuentas:** Si múltiples usuarios inician sesión en la misma estación de trabajo, cada usuario debe cerrar sesión una vez que termine de usar la estación de trabajo (en lugar de mantener abierta la sesión y cambiar de usuario).

**Modo de suspensión/ahorro de energía:** Las estaciones de trabajo deben configurarse de modo tal que no queden en modo de suspensión ni ahorro de energía. Esto puede ocasionar problemas de conectividad a la red hasta que el equipo se reinicie.

### Software antivirus:

- Algunos software antivirus pueden interferir con la conexión de audio y vídeo. Si notas que la calidad del audio y vídeo está lejos de ser ideal (p. ej., el sonido se entrecorta), es posible que sea el software antivirus que está interfiriendo. Intenta deshabilitar el software antivirus antes de llevar a cabo una visita. Si usas un equipo de la empresa, verifica con el Departamento de IT para asegurarte de que el software antivirus en tu estación de trabajo local esté configurado correctamente.
- Los programas antivirus de las redes corporativas que se ejecutan en las estaciones de trabajo del usuario deben configurarse para incluir al archivo ejecutable de Enhanced Video Client de American Well en la lista blanca (AmericanWellVideo.exe). Es posible que las configuraciones de lista blanca deban actualizarse cada vez que se actualiza una versión o software en la plataforma de American Well, ya que cada actualización puede cambiar el valor hash único correspondiente al ejecutable. Alternativamente, los clientes también pueden configurar las listas blancas usando la firma digital de American Well. Con este enfoque, las configuraciones de lista blanca de los clientes quizá solo deban actualizarse anualmente, ya que American Well cambia el certificado de firma.

## Acceso al quiosco

- A fin de garantizar una buena calidad de vídeo, se requiere una conexión a internet por cable.
- Se requiere un ancho de banda mínimo de **5 Mb/s** para descarga y 1 mbps de carga si la línea no se compartirá con otros usuarios; el quiosco debe conectarse como banda ancha.
- Si la línea del quiosco se compartirá, se recomienda encarecidamente **5 Mb/s** para descarga y **5 Mb/s** para carga, para una experiencia del usuario óptima.

## Acceso al puerto y conectividad de red

Al acceder al servicio en una red administrada, como una oficina corporativa, coordina con el administrador de la red a fin de garantizar que esté abierta la comunicación con los siguientes puertos y URL:

- <https://startlivehealthonline.com>
- <https://reports.startlivehealthonline.com>
- <https://demo3.myonlinecare.com>
- <https://dnd47qal56mnp.cloudfront.net/>
- <https://evclient.americanwell.com/>
- [https://\\*.lookercdn.com/](https://*.lookercdn.com/)
- <https://maintenance.myonlinecare.com/>
- <https://amwell.speedtestcustom.com/>

Puerto	Direcciones IP y URL	Especificación	Detalles
Puerto TCP 80	207.211.42.230-235	HTTP: Salida al portal	Comprobación de compatibilidad de la versión de Enhanced Video Client con el servidor
Puerto TCP 443	207.211.42.230-235	HTTPS: Salida al portal	Conexión SSL de Enhanced Video Client para autenticación de Vidyo Portal y para VidyoProxy Mode
Puerto TCP 8443	207.211.47.129 ( <a href="https://speedtest.myonlinecare.net/speedtest/">https://speedtest.myonlinecare.net/speedtest/</a> ) 70.42.136.171	TCP: tráfico de prueba de ancho de banda	Mensajes de Browser Client a la aplicación de prueba de ancho de banda del servidor
Puerto TCP 17992	207.211.42.230-235	EMCP: Salida al portal	Mensajes de control con formato propietario para la conexión de Client a Vidyo Manager
Puerto TCP 17990	207.211.42.230-235	SCIP: Salida al portal y al enrutador	Mensajes de control con formato propietario para la conexión de Client a Vidyo Router

Puerto	Direcciones IP y URL	Especificación	Detalles
Puertos UDP: 50000-65535	207.211.42.230-235	RTP/sRTP/RTCP: Bidireccional, a y desde VidyRouter	Secuencia multimedia de audio y vídeo de los clientes (6 puertos por cliente). RTP y RTCP emparejados para cada secuencia de audio y vídeo
Puertos TCP: 80, 443, 17990, 17992  Puertos UDP: 50000-65535	70.42.136.198-201 andvidcstr1.myonlinecare.net andvidrtr1.myonlinecare.net andvidrtr2.myonlinecare.net sjcvidprt1.myonlinecare.net sjcvidrtr1.myonlinecare.net sjcvidrtr2.myonlinecare.net	Igual a las entradas indicadas arriba	Conexiones de Enhanced Video Client a servidores de sistema de vídeo secundarios en la ubicación Recuperación ante desastres (DR)
Puerto TCP 8444	207.211.42.128/25 207.211.47.128/25 207.211.52.0/24 70.42.136.0/23 50.224.88.0/23 209.49.0.128/25	HTTPS de salida a la aplicación, ÚNICAMENTE SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO O PROVISIONAL	Conexiones de cliente del explorador con el portal web del sitio web principal para sistemas de ALMACENAMIENTO PROVISIONAL
Puerto TCP 8443	207.211.42.128/25 207.211.47.128/25 207.211.52.0/24 70.42.136.0/23 50.224.88.0/23 209.49.0.128/25	HTTPS de salida a la aplicación	Conexiones de cliente SSL del explorador con el portal web de Looker, el servicio de informes administrativos
Puertos TCP: 443	207.211.42.128/25 207.211.47.128/25 207.211.52.0/24 70.42.136.0/23 50.224.88.0/23 209.49.0.128/25	HTTPS de salida a la aplicación	Conexiones de cliente SSL del explorador con el sitio web principal y las ubicaciones DR