



## EDUCACIÓN PARA PACIENTES Y CUIDADORES

# **Sobre la comunicación con su equipo de atención: cuándo hacer una llamada o usar MyMSK**

En esta información, se explica cuándo usar MyMSK y cuándo hacer una llamada telefónica para compartir información con su equipo de atención.

## **Cómo enviar mensajes a través de MyMSK**

MyMSK ([my.mskcc.org](https://my.mskcc.org)) es nuestro portal para pacientes. Puede usarlo para comunicarse con sus proveedores de cuidados de la salud. También puede usar MyMSK para ver las fechas y los horarios de sus citas, los resultados de sus pruebas, las notas de las visitas y otra información útil.

MyMSK es la mejor forma de comunicarse con su equipo de atención de manera remota. Protege sus datos privados al enviar información de manera segura. Un miembro de su equipo de atención revisa los mensajes

del portal todos los días hábiles (de lunes a viernes).

Puede enviar mensajes tanto a través de la aplicación móvil MyMSK como a través del sitio web [my.mskcc.org](https://my.mskcc.org)

Si necesita ayuda para enviar mensajes a su equipo de atención, llame a nuestro Servicio de ayuda al 800-248-0593. Puede comunicarse de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m. (hora del este).

Para inscribirse en MyMSK, puede visitar [my.mskcc.org](https://my.mskcc.org), llamar al 646-227-2593 o llamar al consultorio de su médico para pedir su ID de inscripción. También puede ver nuestro video *How to Enroll in MyMSK: Memorial Sloan Kettering's Patient Portal* ([www.mskcc.org/cancer-care/patient-education/video/how-enroll-mym-sk-patient-portal](https://www.mskcc.org/cancer-care/patient-education/video/how-enroll-mym-sk-patient-portal)).

Puede descargar la aplicación MyMSK en su dispositivo móvil. Para obtener más información sobre cómo se usa la aplicación móvil, vea el video *The New MyMSK Mobile App* ([www.mskcc.org/cancer-care/patient-education/video/new-mym-sk-mobile-app](https://www.mskcc.org/cancer-care/patient-education/video/new-mym-sk-mobile-app)). También puede acceder a [my.mskcc.org](https://my.mskcc.org) desde el navegador en su dispositivo móvil o dispositivo de escritorio.

## **Cómo debe comunicarse con el**

# consultorio de su proveedor de cuidados de la salud

A veces, la mejor forma de hablar con los miembros de su equipo de atención es llamarlos, en lugar de usar MyMSK. A continuación, le ofrecemos algunas pautas generales que puede seguir. Pueden ser útiles para decidir si se va a comunicar con su equipo de atención a través de MyMSK o si va a llamar al consultorio de su proveedor de cuidados de la salud.

<b>Envíe un mensaje por MyMSK:</b>	<b>Llame al consultorio de su proveedor de cuidados de la salud:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Para solicitar reposiciones de sus medicamentos de rutina.</li><li>• Para hacer solicitudes o cambios en la programación de su cita (reprogramar o cancelar la cita, o avisar que llegará tarde).</li><li>• Para hacer preguntas sobre nutrición.</li><li>• Para hacer preguntas generales sobre su plan de tratamiento.</li><li>• Para hacer preguntas sobre</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para <b>asuntos urgentes.</b></li><li>• Para consultar por los síntomas que pueda tener, como los siguientes:<ul style="list-style-type: none"><li>◦ Fiebre.</li><li>◦ Dolor.</li><li>◦ Náuseas (sensación de que va a vomitar).</li><li>◦ Vómito</li></ul></li><li>• Para asuntos que requieran una <b>respuesta en el mismo día.</b></li><li>• Para informar a su proveedor de cuidados de la</li></ul>

los resultados de sus pruebas. <ul style="list-style-type: none"><li>• Para enviar formularios de seguro por discapacidad.</li><li>• Para enviar fotografías.</li><li>• Para solicitar información general (solicitudes de documentación, derivaciones).</li></ul>	salud sobre <b>problemas complicados.</b>
--	---



**Si necesita atención médica de inmediato, llame al 911 o vaya a la sala de emergencias local.**

No envíe un mensaje a través del portal MyMSK. Hacemos todo lo posible por responder todos los mensajes del portal MyMSK en un plazo de 2 días hábiles.

## **Detalles a tener en cuenta**

- Es posible que el proveedor de cuidados de la salud deba compartir sus mensajes con otros miembros del personal para obtener ayuda para responder sus preguntas. Esto podría retrasar la respuesta. Podría hablar con las siguientes personas:
  - Su(s) médico(s)

- Un enfermero
- Un nutricionista dietista clínico
- Un farmacéutico
- El personal administrativo
- Es posible que la comunicación electrónica (como los mensajes de MyMSK y los correos electrónicos) que tenga con su equipo de atención se vuelva parte oficial de su historia clínica.
- La comunicación electrónica solo se revisa en días hábiles.
- Si no recibe respuesta a su mensaje dentro de un plazo de 2 días hábiles, llame al consultorio de su proveedor de cuidados de la salud.
- Para responder su mensaje, su equipo de atención podría llamarle en lugar de usar MyMSK si considera que esta alternativa es mejor.

## **Detalles de contacto**

Si tiene preguntas o inquietudes, hable con un integrante de su equipo. Puede comunicarse con ellos de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.

Después de las 5:00 p. m., los fines de semana y los feriados, llame a su equipo de atención. Siempre hay un

médico o un enfermero de guardia.

---

If you have questions or concerns, contact your healthcare provider. A member of your care team will answer Monday through Friday from 9 a.m. to 5 p.m. Outside those hours, you can leave a message or talk with another MSK provider. There is always a doctor or nurse on call. If you're not sure how to reach your healthcare provider, call 212-639-2000.

Para obtener más recursos, visite [www.mskcc.org/pe](http://www.mskcc.org/pe) y busque en nuestra biblioteca virtual.

---

Communicating With Your Care Team: When to Call or Use MyMSK - Last updated on April 2, 2024

Todos los derechos son propiedad y se reservan a favor de Memorial Sloan Kettering Cancer Center