



Telehealth Log In Instructions and Troubleshooting Tips

General Guidelines how to join using a Phone:

- Please note depending on what browser you use on your phone, the steps may slightly vary.

1. Open the link that was sent
2. You will be taken to the ABS Kids Welcome Page. Enter your name in the Name field, then tap to get started.

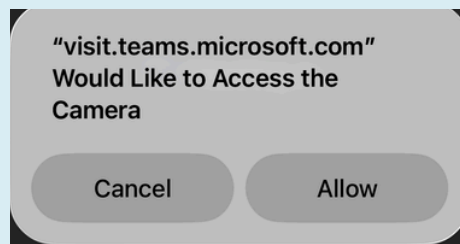
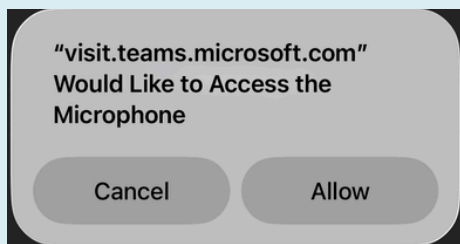
A screenshot of the ABS Kids Welcome Page. At the top is the ABS Kids logo. Below it, the text reads: "Welcome to your appointment. Enter your name to let us know you're here." There is a text input field with the placeholder text "Your name". Below the input field is a blue button labeled "Get started".

Welcome to your appointment. Enter your name to let us know you're here.

Your name

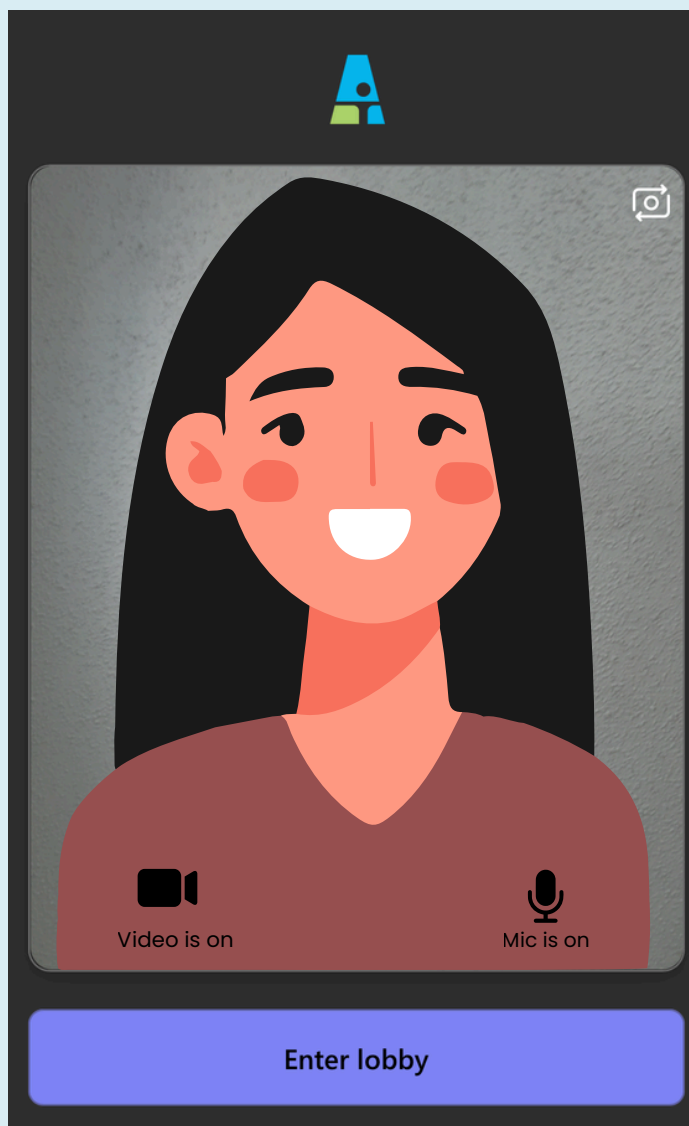
Get started

3. When prompted, tap Allow to give your browser access to your Microphone and Camera



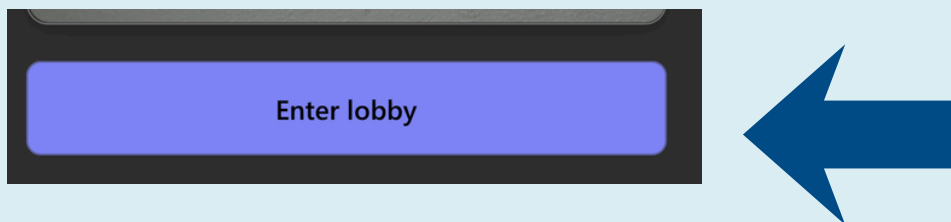


4. After allowing access to your camera and microphone you will then see a preview screen where you can check your camera and make sure you are positioned comfortably before joining the appointment





5. When you're ready, tap Enter Lobby.



6. After entering the lobby, please wait while your provider admits you into your appointment. Once they do, your visit will begin.

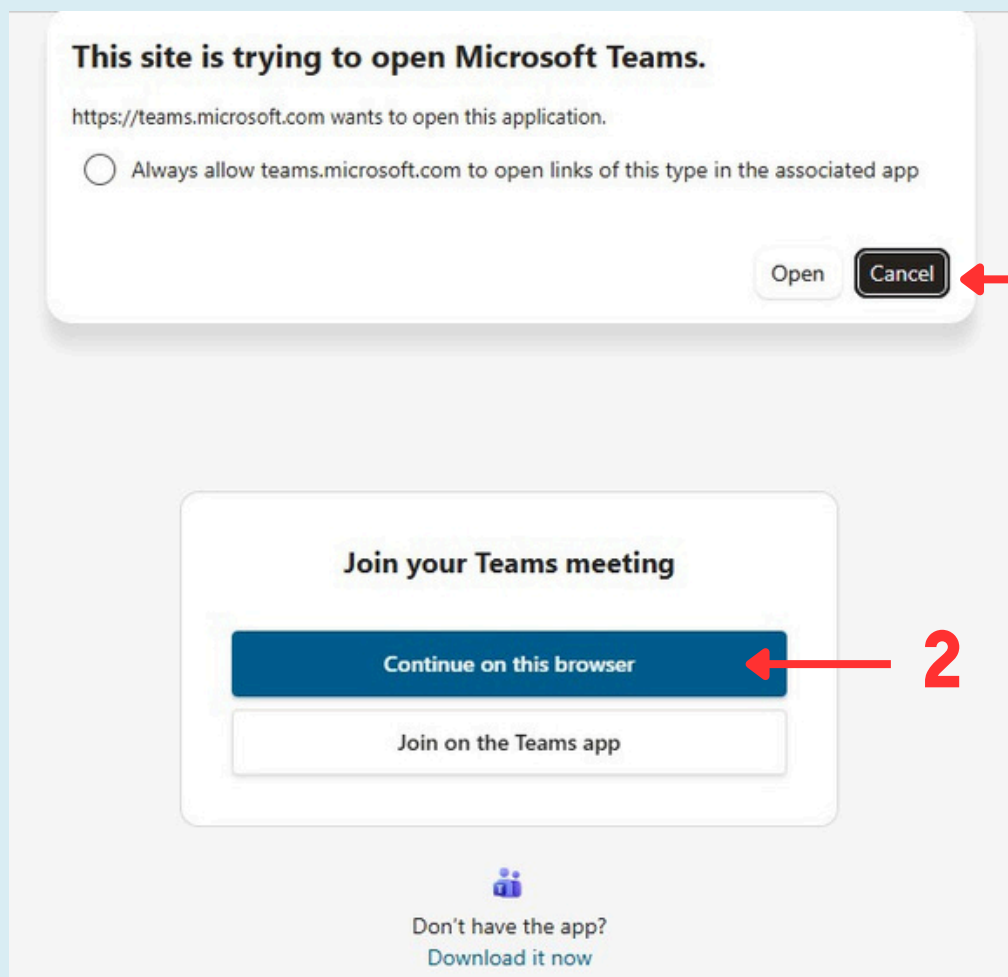
General Guidelines how to join using a Computer:

- Please note depending on what browser you use on your computer, the steps may slightly vary.

1. Open the link that was sent

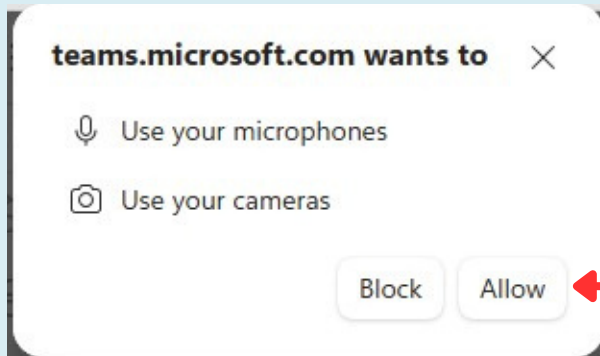


2. A new tab will open in your web browser. If prompted to open the Microsoft Teams app, select Cancel, then choose Continue on this browser to join without downloading the app.

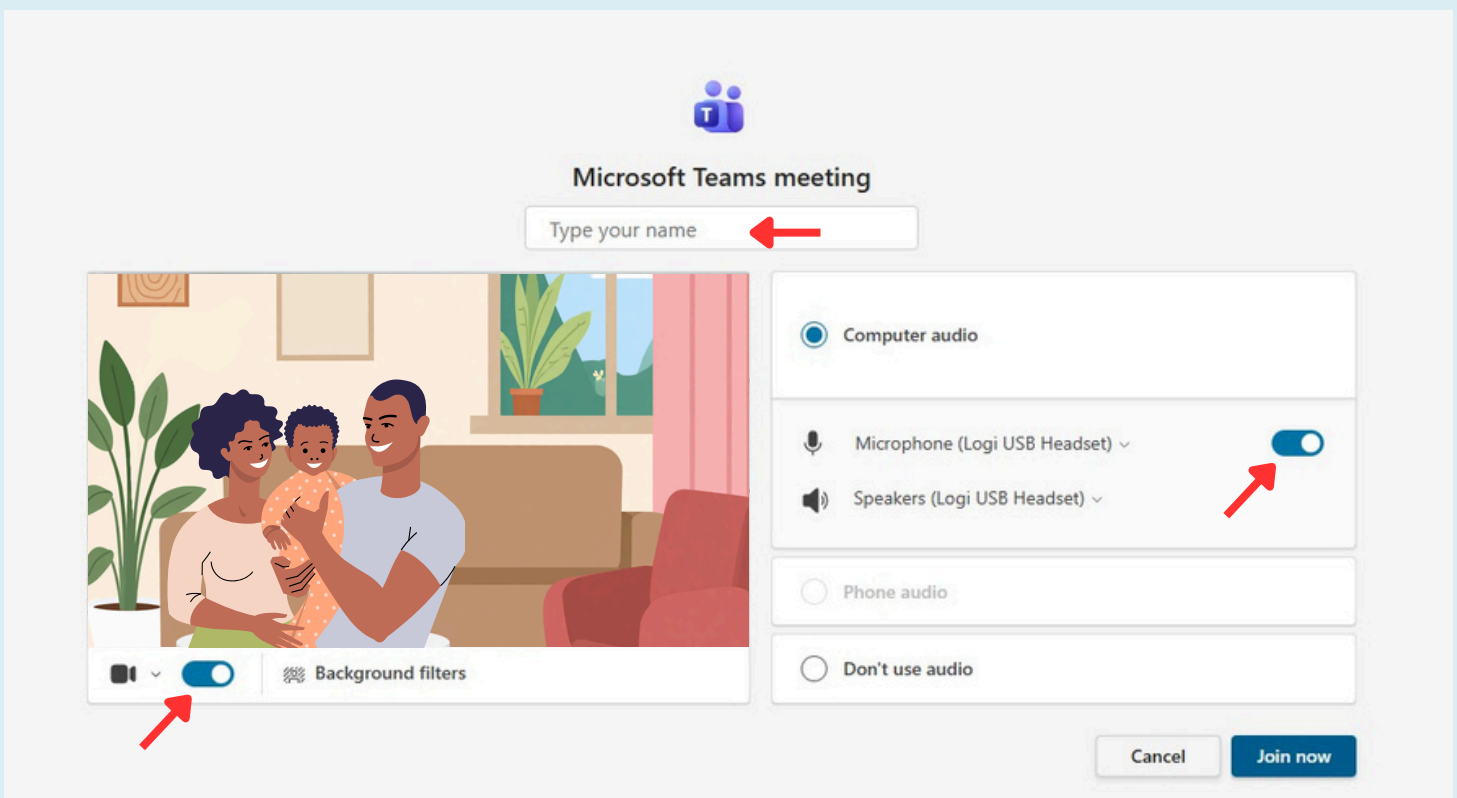




3. When prompted, select Allow to give your browser access to your Microphone and Camera



4. You will then see a preview screen where you can enter your name. Toggle the microphone and camera on, then make sure you're comfortably positioned before joining the appointment.





5. Select Join now.

6. After entering the lobby, please wait while your provider admits you into your appointment. Once they do, your visit will begin.

Troubleshooting Guide:

Audio Issues:

- Make sure the audio is toggled on in the meeting.
- Make sure the volume on your device is turned all the way up.
- If you're using speakers or headphones, make sure they are properly connected, turned on (if applicable), and selected as your device's audio output. You can test them by playing audio from another website or application.
- Make sure microphone access is enabled in your **browser settings** for Microsoft Teams.



Video Issues:

- Make sure your camera is toggled on in the meeting.
- Make sure your camera is not being used by another application, as this can prevent Microsoft Teams from accessing it.
- Make sure camera access is enabled in your **browser settings** for Microsoft Teams.
- If you have multiple cameras connected, make sure the correct camera is selected in the Microsoft Teams device settings.
- If your camera is covered by a privacy shutter or lens cover, open it before joining the meeting.
- If your video still isn't working, refresh your browser, close and reopen the meeting link, or restart your device and try joining the appointment again.

Wi-Fi & Connection Issues:

- Try moving to another room, preferably closer to your Wi-Fi router, to improve your wireless signal.
- Disconnect your device from Wi-Fi, then reconnect and try joining the appointment again.
- Restart your Wi-Fi router by unplugging it for about 30 seconds, then plug it back in and wait for the connection to be restored.
- If your Wi-Fi connection is still unstable, disconnect from Wi-Fi and use your mobile data (if available) as a last resort.
- If you're still unable to connect, try joining the appointment from another device, such as a smartphone, tablet, or computer, if one is available.



Web Browser Settings:

- If your camera or microphone isn't working during your appointment, you may need to enable browser permissions. Follow these steps:

***Please note depending on what browser you are using, the steps may slightly vary.**

1. Open your web browser and navigate to Settings.
2. Select Privacy and Security.
3. Click Site Settings.
4. Select Camera.
5. Turn on Sites can ask to use your camera.
6. Select Microphone.
7. Turn on Sites can ask to use your microphone.
8. Close your browser settings and rejoin your Microsoft Teams appointment. When prompted, click Allow to grant Microsoft Teams access to your camera and microphone.



Guía de acceso a la telesalud y resolución de problemas

Instrucciones generales para unirse por teléfono:

*Tenga en cuenta que, dependiendo del navegador que utilice en su teléfono, los pasos pueden variar ligeramente.

1. Abre el enlace que le fue enviado.
2. Será dirigido a la página de bienvenida de ABS Kids. Ingrese su nombre en el campo “**Your Name**” y luego toque “**Get Started**” para comenzar.

A screenshot of the ABS Kids welcome screen. At the top is the ABS Kids logo. Below it, the text reads: "Welcome to your appointment. Enter your name to let us know you're here." There is a text input field with the placeholder "Your name" and a blue button labeled "Get started".

Welcome to your appointment. Enter your name to let us know you're here.

Your name

Get started

3. Cuando se le solicite, toque “Permitir” para que su navegador tenga acceso al micrófono y la cámara.

A screenshot of a mobile permission dialog box. The text at the top says "visit.teams.microsoft.com quiere acceder al micrófono". At the bottom are two buttons: "Cancelar" and "Permitir".

visit.teams.microsoft.com quiere acceder al micrófono

Cancelar Permitir

A screenshot of a mobile permission dialog box. The text at the top says "visit.teams.microsoft.com quiere acceder a la cámara". At the bottom are two buttons: "Cancelar" and "Permitir".

visit.teams.microsoft.com quiere acceder a la cámara

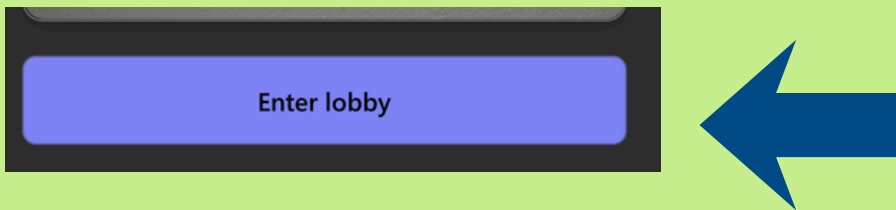
Cancelar Permitir

4. Después de permitir el acceso a la cámara y al micrófono, verá una pantalla de vista previa donde podrá verificar su cámara y asegurarse de estar colocado(a) cómodamente antes de unirse a la cita.





5. Cuando esté listo(a), toque **“Enter Lobby.”**



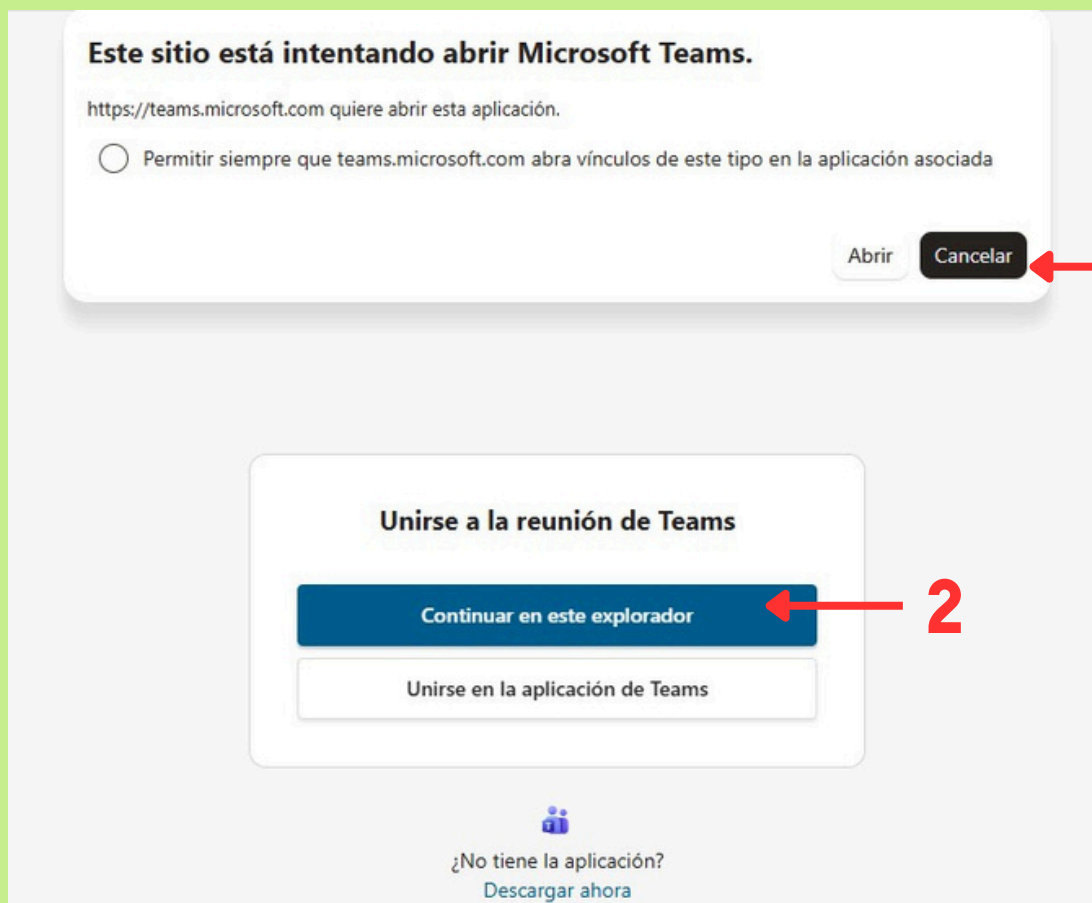
6. Después de entrar a la sala de espera virtual, espere mientras su proveedor le admite en la cita. Una vez que lo haga, comenzará su cita.

Instrucciones generales sobre cómo unirse usando una computadora:

- ***Tenga en cuenta que, dependiendo del navegador que utilice en su computadora, los pasos pueden variar ligeramente.**

1. Abre el enlace que le fue enviado.

2. Se abrirá una nueva ventana en su navegador web. Si se le solicita abrir la aplicación de Microsoft Teams, seleccione “Cancelar” y luego elija “Continuar en este explorador” para unirse sin descargar la aplicación.

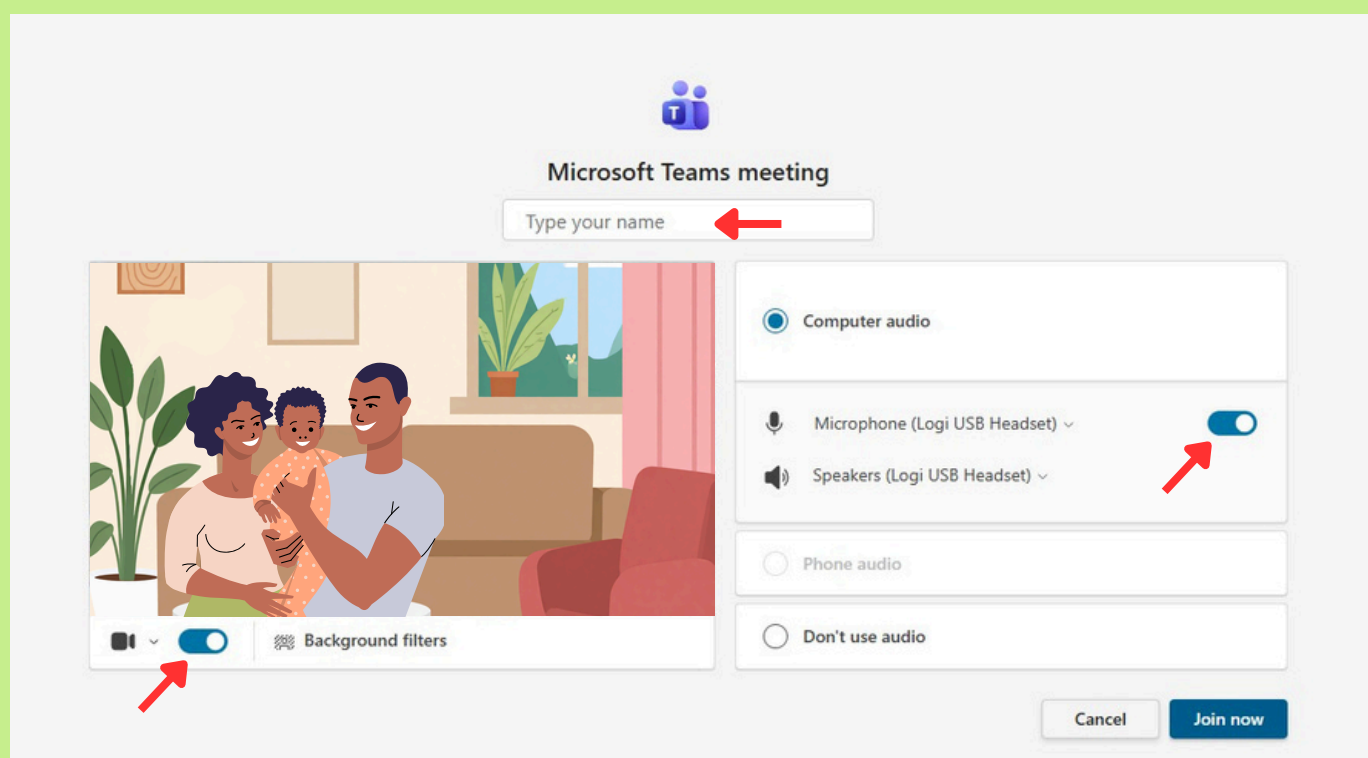




3. Cuando se le solicite, seleccione “Permitir” para que su navegador tenga acceso al micrófono y la cámara.



4. Luego verá una pantalla de vista previa donde podrá ingresar su nombre. Active el micrófono y la cámara, y asegúrese de estar colocado(a) cómodamente antes de unirse a la cita.





5. Seleccione **“Join now”**.

6. Después de entrar a la sala de espera virtual, espere mientras su proveedor le admite en la cita. Una vez que lo haga, comenzará su cita.

Guia de problemas comunes:

Problemas de audio:

- Asegúrese de que el audio esté activado en la reunión.
- Asegúrese de que el volumen de su dispositivo esté completamente subido.
- Si está utilizando altavoces o audífonos, asegúrese de que estén conectados correctamente, encendidos (si corresponde) y seleccionados como la salida de audio de su dispositivo. Puede probarlos reproduciendo audio desde otro sitio web o aplicación.
- Asegúrese de que el acceso al micrófono esté habilitado en la configuración de su navegador web para Microsoft Teams.



Problemas con el video:

- Asegúrese de que la cámara esté activada en la reunión.
- Asegúrese de que la cámara no esté siendo utilizada por otra aplicación, ya que esto puede impedir que Microsoft Teams tenga acceso a ella.
- Verifique que su navegador web tenga permitido el acceso a la cámara para Microsoft Teams.
- Si tiene varias cámaras conectadas, asegúrese de seleccionar la cámara correcta en la configuración de dispositivos de Microsoft Teams.
- Si su cámara está cubierta por un obturador de privacidad o una tapa protectora de lente, ábrala antes de unirse a la reunión.
- Si el video aún no funciona, actualice su navegador, cierre y vuelva a abrir el enlace de la reunión, o reinicie su dispositivo e intente unirse a la cita nuevamente.

Problemas de conexión y Wi-Fi:

- Intente moverse a otra habitación, preferiblemente más cerca de su router de Wi-Fi, para mejorar la señal de Wi-Fi.
- Desconecte su dispositivo del Wi-Fi, vuelva a conectarlo e intente unirse a la cita nuevamente.
- Reinicie su router de Wi-Fi desenchufándolo durante aproximadamente 30 segundos. Luego, vuelva a enchufarlo y espere a que se restablezca la conexión.
- Si su conexión de Wi-Fi continúa siendo inestable, desconéctese del Wi-Fi y use sus datos móviles (si están disponibles) como último recurso.
- Si aún no puede conectarse, intente unirse a la cita desde otro dispositivo, como un teléfono inteligente, tableta o computadora, si tiene uno disponible.



Configuración del navegador web:

- Si su cámara o micrófono no funcionan durante su cita, es posible que deba habilitar los permisos del navegador.

Siga estos pasos:

***Tenga en cuenta que, dependiendo del navegador que utilice, los pasos pueden variar ligeramente.**

1. Abra su navegador web y vaya a Configuración.
2. Seleccione Privacidad y seguridad.
3. Haga clic en Configuración del sitio.
4. Seleccione Cámara.
5. Active Los sitios pueden solicitar usar su cámara.
6. Seleccione Micrófono.
7. Active Los sitios pueden solicitar usar su micrófono.
8. Cierre la configuración del navegador y vuelva a unirse a su cita de Microsoft Teams. Cuando se le solicite, haga clic en Permitir para otorgar a Microsoft Teams acceso a su cámara y micrófono.