

## Frequently asked questions

**Q: What is MyCamarenaHealth?**

A: MyCamarenaHealth offers patients personalized and secure on-line access to portions of their medical records. It enables you to securely use the Internet to help manage and receive information about your health. With MyCamarenaHealth, you can use the Internet to:

- View your health summary from the MyCamarenaHealth electronic health record
- View test results
- Access trusted health information resources
- Communicate electronically and securely with your medical care team
- Pay your bill online

**Q: Is there a fee to use MyCamarenaHealth?**

A: MyCamarenaHealth is a free service offered to our patients.

**Q: Can I use MyCamarenaHealth if I have an emergency?**

A: No. MyCamarenaHealth is not to be used for emergency situations. If you are experiencing an emergency, please call 9-1-1.

**Q: When can I see my test results in MyCamarenaHealth?**

A: Your test results are released to your MyCamarenaHealth account after your provider has signed them. This is generally within 2-12 days.

**Q: Why are some test results not shared electronically via MyCamarenaHealth?**

A: Your provider is able to determine which types of test results are able to be accessed through MyCamarenaHealth.

**Q: If some of my health information on MyCamarenaHealth is not correct, what should I do?**

A: Your MyCamarenaHealth information comes directly from your electronic medical record at your provider's office. Ask your provider to correct any inaccurate information at your next clinic visit. Your health information is reviewed and updated in your electronic medical record each visit.

**Q: If I send a message to my provider, when can I expect a reply?**

A: You will generally receive an answer within 1-2 business days. Please note that MyCamarenaHealth should not be used for urgent situations. Please contact your medical center if the situation requires immediate attention or dial 911 if it is an emergency.

**Q: Where can I update my personal information – home address, phone number or e-mail?**

A: Log into MyCamarenaHealth and click on your name at the top of the page. If you want to change your password, email, or security questions, click on "Edit Account" (e.g., Edit John Smith's Account) and select the appropriate option.

**Q: Will anyone else have access to my password or account?**

A: No. You will create your own password for your MyCamarenaHealth account. It is your responsibility to keep your password secure. Your password is not stored, so no one else will be able to look up your password or access your account.

**Q: What if I forget my password?**

A: If you happen to forget your username or password, you can click on the “I Forgot My Password” link and follow the instructions provided.

**Q: What if I do not want to participate in MyCamarenaHealth any longer?**

A: On your next office visit let one of the front office staff know you no longer want to participate and they will take care of it.

**Q: Is there the ability to add family members to my portal account?**

A: Yes. When you create your portal account you have the opportunity to add and/or remove a family member on the account.

**Q: Why can I see more records for my young child than for my teen?**

A: Under state laws, teens are entitled to additional privacy. Once your child reaches a certain age – usually 12, 13, or 14 – we show you your teen’s online records as state law allows. Note that in California the age is 12.

**Q: My teen’s records are not available online because he or she is over the age limit set by state law. What are my options?**

A: Under state laws, teens are entitled to additional privacy, but you can request hard copies of your teen’s records at the facility where he or she receives care. Camarena Health will provide records as allowed by state law.

**Q: Can my children get their own MyCamarenaHealth account?**

A: Children 13 years of age or older can register for their own accounts. Children under 13 cannot register for their own accounts because the Children’s Online Privacy Protection Act (COPPA) says that Camarena Health must have parental permission to collect personal information from anyone under 13 years of age.

**Q: Can my teen give me permission to view their records?**

A: You can request hard copies of your teen’s records at the facility where he or she receives care by completing a Release of Records form.

**Q: Who can answer my questions?**

A: For any questions regarding MyCamarenaHealth, please contact us at 559-664-4000 Option 0 and ask to be forwarded to the patient portal and a technical support representative will help you.

## Preguntas frecuentes

**P: ¿Qué es mi MyCamarenaHealth?**

R: MyCamarenaHealth ofrece a nuestros pacientes acceso en línea seguro y personalizado a secciones de sus archivos médicos. Le permite utilizar el Internet en una manera segura para ayudarle a manejar y recibir información sobre su salud. Con MyCamarenaHealth, usted puede utilizar el internet para:

- Ver su resumen de salud de su expediente médico electrónico en MyCamarenaHealth
- Ver resultados de sus exámenes
- Obtener acceso a recursos de información de salud confiables
- Comunicarse electrónicamente de manera segura con su equipo de cuidado médico
- Pagar su factura en línea.

**P. ¿Hay algún cargo por usar MyCamarenaHealth?**

R. MyCamarenaHealth es un servicio gratuito que ofrecemos a nuestros pacientes.

**Q: Can I use MyCamarenaHealth if I have an emergency?**

A: No. MyCamarenaHealth is not to be used for emergency situations. If you are experiencing an emergency, please call 9-1-1.

**P: ¿Puedo utilizar MyCamarenaHealth si tengo una emergencia?**

R: No. MyCamarenaHealth no debe ser usado para situaciones de emergencia. Si usted está pasando por una emergencia, por favor llame al 9-1-1.

**P: ¿Cuándo puedo tener acceso a resultados de mis exámenes en MyCamarenaHealth?**

R: Los resultados de sus exámenes son enviados a su cuenta de MyCamarenaHealth después de que su proveedor los ha revisado. Esto toma generalmente de 2 – 12 días.

**P: ¿Por qué los resultados de algunos exámenes no son compartidos electrónicamente en MyCamarenaHealth?**

R: Su proveedor puede determinar qué tipo de resultados se puede tener acceso a través de MyCamarenaHealth. Además, los resultados más sensibles no se envían a MyCamarenaHealth.

**P: ¿Si alguna de la mi información de salud en MyCamarenaHealth no es correcta, ¿qué debo hacer?**

R: Su información en MyCamarenaHealth proviene directamente de su archivo médico electrónico desde la oficina de su proveedor. Pida a su proveedor corregir cualquier información que sea incorrecta en su próxima visita. Su información de salud es revisada y actualizada en su archivo médico electrónico en cada visita.

**P: ¿Si mando un mensaje a mi proveedor, ¿cuándo puedo esperar una respuesta?**

R: Generalmente recibirá una respuesta dentro de 1-2 días hábiles. Por favor tenga en cuenta que MyCamarenaHealth no se debe utilizar para situaciones urgentes. Comuníquese con su centro médico si su situación requiere atención inmediata o llame al 911 si se trata de una emergencia.

**P: ¿Dónde puedo actualizar mi información personal – dirección, teléfono o correo electrónico?**

R: Entre en MyCamarenaHealth y haga clic en su nombre en la parte superior de la página. Si desea cambiar su contraseña, correo electrónico, o preguntas de seguridad, haga clic en "Editar Cuenta" (ej., Editar la cuenta de John Smith) y seleccione la opción apropiada.

**P: ¿Puedo usar MyCamarenaHealth si tengo una emergencia?**

R: No. MyCamarenaHealth no se debe utilizar durante situaciones de emergencia. Si usted está experimentando una emergencia, por favor llame al 9-1-1.

**P: ¿Alguien más tiene acceso a mi contraseña o cuenta?**

R: No. Usted va a crear su propia contraseña para su cuenta MyCamarenaHealth. Es su responsabilidad mantener su contraseña segura. Su contraseña no se almacena, así que nadie más podrá buscar su contraseña o tener acceso a su cuenta.

**P: ¿Qué pasa si olvido mi contraseña?**

R: Si se le olvida su nombre de usuario o contraseña, puede hacer clic en el enlace "Olvide Mi Contraseña" y siga las instrucciones proporcionadas.

**P: ¿Qué pasa si no quiero participar en MyCamarenaHealth?**

R: En su próxima visita al consultorio, hágale saber a uno de los empleados de la oficina principal que ya no desea participar y ellos se encargarán de ello.

**P: ¿Existe la posibilidad de añadir miembros de la familia a mi cuenta?**

R: Sí. Al crear su cuenta, usted tiene la oportunidad de añadir y/o eliminar miembros de su familia.

**P: ¿Por qué puedo ver más registros de mi hijo pequeño que de mi hijo adolescente?**

R: Bajo las leyes estatales, los adolescents tienen derecho a privacidad adicional. Una vez que su hijo/a llega a cierta edad – usualmente 12, 13, o 14 años – le mostramos los registros en línea de su hijo/a de acuerdo a lo que la ley estatal permite. La edad en California es 12 años.

**P: ¿Los registros de mi hijo/a adolescente no están disponibles en línea porque él o ella han alcanzado el límite establecido por la ley estatal. ¿Cuáles son mis opciones?**

R: Bajo las leyes estatales, los adolescents tienen derecho a privacidad adicional, pero usted puede solicitar copias impresas de los registros de su hijo/a adolescente en el establecimiento donde recibe cuidado. Camarena Health le proporcionará registros según lo permita la ley estatal.

**P: ¿Pueden mis hijos tener su propia cuenta de MyCamarenaHealth?**

R: Niños de 13 años o más pueden registrarse para sus propias cuentas. Niños menores de 13 años no pueden registrarse para sus propias cuentas porque la Ley de Protección de la Privacidad en Línea para Niños (COPPA) indica que Camarena Health debe tener el permiso de los padres para obtener información personal de cualquier persona menor de 13 años.

**P: ¿Puede mi adolescente darme permiso para ver sus archivos?**

R: Puede solicitar copias en papel de los archivos de su adolescente en el centro donde recibe atención al completar un formulario de divulgación de datos.

**P: ¿Quién puede responder a mis preguntas?**

R: Para cualquier pregunta relacionada con MyCamarenaHealth, por favor póngase en contacto con nosotros al (559) 664-4000, Opción 0 y pida que lo envíen al portal del paciente y un representante de soporte técnico lo ayudará.