



# Frequently Asked Questions

## What is MyChart?

MyChart 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 MyChart, you can use the Internet to:

- Request medical appointments.
- View your health summary from the MyChart electronic health record.
- View test results.
- Request prescription renewals.
- Access trusted health information resources.
- Communicate electronically and securely with your medical care team.

## Is there a fee to use MyChart?

MyChart is a free service offered to our patients.

## How do I sign up?

Patients who wish to participate will be issued a MyChart activation code during their clinic visit. This code will enable you to log in and create your own username and password. If you were not issued an activation code, you may call your primary care clinic to get one or ask to sign up during your next office visit.

## Who do I contact if I have further questions?

You may e-mail us at [CUCMyChartSupport@communitycaretx.org](mailto:CUCMyChartSupport@communitycaretx.org), or you can call our MyChart Patient Support Line at 512-978-8884.

## When can I see my test results in MyChart?

Your test results are released to your MyChart account after your physician has reviewed them. This is generally within 1-12 days.

## Why are certain test results not shared electronically via MyChart?

Your provider is able to determine which types of test results are able to be accessed through MyChart. Further, tests of a very sensitive nature are not released to MyChart.

## If some of my health information on MyChart is not correct, what should I do?

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

## If I send a message to my doctor or nurse, when can I expect a reply?

You will generally receive an answer within 1-3 business days. Please note that MyChart 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.

## Can I view a family member's health record in MyChart?

Yes, you can. This is called proxy access and allows a parent (or guardian) to log in to their personal MyChart account and then connect to information regarding their family member. Complete a Proxy Consent Form and return it to one of our medical facilities to request access to this convenient service or select Share My Record from the Health menu. From there you can select "Friends and family access" and modify or add new access to your health record.

## Can I ask questions regarding a family member from my MyChart account?

MyChart offers direct access to your personal health record and communicating about another individual's information would be placed in your health record. This information would not appear in the correct health record and could potentially jeopardize medical care.

## Can my spouse and I share one MyChart account?

No, due to the sensitive nature of medical information, each adult must sign and submit a Release of Information request and establish their own MyChart account.

## I forgot my password. What should I do?

You may contact our MyChart Patient Support Line at 512-978-8884 to request a new, secure password. You may also click the "Forgot password" link on the sign-in page to reset your password online.

## Can you send me a new activation code as I have lost it, let it expire or did not receive it?

Contact us at [CUCMyChartSupport@communitycaretx.org](mailto:CUCMyChartSupport@communitycaretx.org) and after we verify your information, a new code will be sent via U.S. Postal Mail. Privacy issues prevent us from e-mailing a new activation code to you.

## Where can I update my personal information (e.g., home address, e-mail or change my password)?

Log into MyChart and from the left menu, go to the Preferences section and select the appropriate option.

## How is MyChart secure?

We take great care to ensure your health information is kept private and secure. Access to information is controlled through secure activation codes, personal usernames, and passwords. Each person controls their password, and the account cannot be accessed without that password. Unlike conventional e-mail, all MyChart messaging is done while you are securely logged on to our website.

## What is your Privacy Policy?

MyChart is owned and operated by MyChart and is fully compliant with federal and state laws pertaining to your privacy. Your name and e-mail address will be treated with the same care and privacy given your health records and will never be sold or leased by MyChart.

## I was logged out of MyChart, what happened?

We aim to protect your privacy and security of your information. While logged into MyChart, if your keyboard remains idle for 15 minutes or more, you will be automatically logged out of MyChart. We recommend that you log out of your MyChart session if you need to leave your computer for even a short period of time.

## What do I need to use MyChart?

You need access to a computer connected to the Internet and an up-to-date browser (such as Internet Explorer).

## My activation code does not work, what should I do?

For your security, your activation code expires after 30 days and is no longer valid after the first time you use it. If you still have problems, email us at [CUCMyChartSupport@communitycaretx.org](mailto:CUCMyChartSupport@communitycaretx.org) or you can call our MyChart Patient Support Line at 512-978-8884.

## ¿Qué es MyChart?

MyChart ofrece a los pacientes un acceso en línea personalizado y seguro a ciertas partes de su historial médico. Le permite utilizar el Internet de forma segura para ayudarle a manejar y recibir información sobre su salud. Con MyChart, puede usar el Internet para:

- Solicitar citas médicas.
- Ver el resumen de salud de su historial médico electrónico en MyChart.
- Ver los resultados de las pruebas.
- Solicitar renovaciones de las recetas médicas.
- Tener acceso a recursos confiables de información sobre salud
- Comunicarse de forma electrónica y segura con su equipo de cuidados de salud.

## ¿Hay que pagar para usar MyChart?

MyChart es un servicio gratuito que se ofrece a nuestros pacientes.

## ¿Cómo me registro?

Los pacientes que deseen participar recibirán un código de activación de MyChart durante su visita a la clínica. Este código le permitirá iniciar una sesión y crear su propio nombre de usuario y contraseña. Si no se le emitió un código de activación, puede llamar a su clínica de atención primaria para obtener uno o solicitar registrarse durante su próxima visita al consultorio.

## ¿Con quién me comunico si tengo más preguntas?

Puede enviarnos un correo electrónico a [CUCMyChartSupport@communitycaretx.org](mailto:CUCMyChartSupport@communitycaretx.org), o puede llamar a nuestra Línea de Asistencia al Paciente de MyChart al 512-978-8884.

## ¿Cuándo puedo ver los resultados de mi prueba en MyChart?

Los resultados de su prueba se publican en su cuenta MyChart después de que su doctor los haya revisado. Por lo general, esto se toma de 1 a 12 días.

## ¿Por qué algunos resultados de las pruebas no se comparten electrónicamente a través de MyChart?

Su proveedor puede determinar a qué tipos de resultados se puede tener acceso a través de MyChart. Además, las pruebas de naturaleza muy delicada no se publican en MyChart.

## Si parte de mi información médica en MyChart no es correcta, ¿qué debo hacer?

Su información de MyChart viene directamente de su historial médico electrónico hecho en el consultorio de su doctor. Pídale a su doctor que corrija cualquier información incorrecta en su próxima visita a la clínica. Su información médica se revisa y actualiza en su historial médico electrónico en cada cita.

## Si le envió un mensaje a mi doctor o enfermera, ¿cuándo puedo esperar una respuesta?

Por lo general, usted recibirá una respuesta en un plazo de 1 a 3 días hábiles. Tenga en cuenta que MyChart no debe usarse para situaciones urgentes. Por favor, comuníquese con su centro médico si la situación requiere atención inmediata o marque el 911 si se trata de una emergencia.

## ¿Puedo ver el historial médico de un familiar en MyChart?

Sí puede. Esto se llama "Acceso de Proxy" y permite a un padre (o guardián) entrar a su cuenta personal de MyChart y luego conectarse a la información del familiar. Complete una Forma de Consentimiento Proxy y llévela a uno de nuestros centros médicos para solicitar acceso

a este conveniente servicio o, seleccione en el menú de Salud "Share My Record". Desde allí, puede seleccionar " Friends and family access" y modificar o añadir un nuevo acceso a su historial médico.

## ¿Podemos mi esposo (a) y yo compartir una cuenta MyChart?

No, debido a la naturaleza delicada de la información médica, cada adulto debe firmar y someter una Solicitud de Divulgación de Información y crear su propia cuenta de MyChart.

## Olvidé mi contraseña. ¿Qué debo hacer?

Puede comunicarse con nuestra Línea de Asistencia al Paciente de MyChart al 512-978-8884 para solicitar una contraseña nueva y segura. También puede hacer clic en el enlace "Forgot password" en la página de inicio de sesión para cambiar su contraseña en línea.

## ¿Pueden enviarme un nuevo código de activación porque lo perdí, lo dejé expirar o no lo recibí?

Contactenos en [CUCMyChartSupport@communitycaretx.org](mailto:CUCMyChartSupport@communitycaretx.org) y después de que verifiquemos su información, se le enviará un nuevo código por el correo postal de EE. UU. Debido a asuntos de privacidad no podemos enviarle un nuevo código de activación por correo electrónico.

## ¿Dónde puedo actualizar mi información personal (por ejemplo, la dirección de la casa, el correo electrónico o cambiar mi contraseña)?

Inicie una sesión en MyChart y desde el menú de la izquierda, vaya a la sección "Preferences" y seleccione la opción adecuada.

## ¿Es seguro MyChart?

Nosotros ponemos el máximo cuidado para garantizar que su información médica se mantenga privada y segura. El acceso a la información se controla mediante códigos de activación seguros, nombres de usuario personales y contraseñas. Cada persona controla su contraseña y no se puede tener acceso a la cuenta sin esa contraseña. A diferencia del correo electrónico convencional, todos los mensajes de MyChart se realizan mientras usted está conectado de forma segura a nuestro sitio web.

## ¿Cuál es su política de privacidad?

MyChart está operada y le pertenece a MyChart y cumple totalmente con las leyes federales y estatales relacionadas con su privacidad. Su nombre y dirección de correo electrónico serán tratados con el mismo nivel de cuidado y privacidad que se le da a su historial médico. MyChart nunca los va a vender o alquilar.

## Fui desconectado de MyChart, ¿qué pasó?

Nuestro objetivo es proteger su privacidad y la seguridad de su información. Mientras esté conectado a MyChart, si su teclado permanece inactivo durante 15 minutos o más, se cerrará automáticamente la sesión de MyChart. Le recomendamos que cierre la sesión de MyChart si necesita dejar su computadora, aunque sea por un período corto de tiempo.

## ¿Qué necesito para usar MyChart?

Necesita tener acceso a una computadora conectada a Internet y un navegador actualizado (como Internet Explorer).

## Si mi código de activación no funciona, ¿qué debo hacer?

Por su seguridad, su código de activación expira después de 30 días y ya no es válido después de la primera vez que lo usa. Si aún tiene problemas, envíenos un correo electrónico a [CUCMyChartSupport@communitycaretx.org](mailto:CUCMyChartSupport@communitycaretx.org) o puede llamar a nuestra Línea de Asistencia al Paciente de MyChart al 512-978-8884.