

# *Servicio de ayuda HeartPrevent*

## **Seguridad en las cuentas y problemas de inicio de sesión**

¿Cómo reestablezco mi contraseña?

¿Por qué debo de ingresar mi correo y contraseña para ingresar una nueva contraseña?

¿Puedo recibir notificaciones a mi celular?

¿Puedo recibir notificaciones a mi correo electrónico?

¿Qué tan segura es mi contraseña (para que no haya robo de identidad)?

¿Qué tan protegidos están mis datos?

¿Qué puedo hacer para proteger mi cuenta o que mi cuenta sea más segura?

¿Qué tan seguido tengo que cambiar mi contraseña?

¿Por qué debo de confirmar mi cuenta de correo electrónico?

¿Si no confirmo mi cuenta de correo electrónico que le sucede?

Recibí un correo electrónico de confirmación de cuenta pero no he creado una (nueva) cuenta

No me llegó el correo de confirmación de cuenta

Aparece un mensaje de alerta que mi correo no es válido

Tengo problemas para registrarme en la red médica HeartPrevent

Se mi contraseña y mi correo pero no puedo entrar

No puedo iniciar sesión

## **Red medica HeartPrevent**

¿Puedo entrar a la red médica desde cualquier explorador web?

¿Hay diferencia entre entrar a la red médica desde diferentes exploradores?

¿Cómo puedo informar de un mal funcionamiento de la red medica?

¿Cómo puedo hacer sugerencias para mejorar o cambiar un aspecto de la red medica HeartPrevent?

¿Qué sucede en la red medica cuando informo un problema o doy una sugerencia?

¿Cómo puedo tomar una captura de pantalla desde mi dispositivo móvil para hacer ya sea una denuncia, reportar un problema o hacer una sugerencia?

Las capturas de pantalla pueden ayudar a nuestro equipo a resolver el problema que estás experimentando cuando informes de un problema.

### **Android**

El procedimiento para realizar capturas de pantalla es distinto en cada dispositivo Android. Así, puedes tomar una captura de pantalla manteniendo presionados a la vez los botones de volumen y de encendido del teléfono, o bien manteniendo presionados a la vez los botones de volumen y de inicio. Las capturas de pantalla se guardarán junto con tus fotos.

### **iPhone o iPad**

Para realizar una captura de pantalla en un iPhone o iPad, presiona el botón de inicio y el botón de encendido al mismo tiempo. Las capturas de pantalla se guardarán junto con tus fotos.

¿Puedo contactar al personal para que me resuelva alguna duda?

## **Cuenta HeartPrevent**

¿Tiene costo usar la red medica HeartPrevent?

¿Debo tener una edad mínima para ocupar HeartPrevent?

¿Por qué recibo una notificación de solicitud de amistad de un usuario?

¿Puedo crear varias cuentas HeartPrevent?

¿Puedo compartir mi cuenta HeartPrevent con otra persona?

## **Otros usuarios que comparten la red medican HeartPrevent**

¿Cómo puedo añadir a mis amigos?

¿A quién puedo enviar mensajes?

¿Cómo puedo asegurarme de que el usuario que me dice que es doctor realmente es quien dice ser?

¿Puedo hacer denuncias?

¿Qué tipo de denuncias puedo hacer y a quién?

## **Perfil e información**

¿Qué es mi perfil?

¿Cómo agrego o cambio mi foto de perfil?

¿Quién puede ver mi foto de perfil?

¿Quién puede ver la información de mi perfil?

¿Quién puede ver mis publicaciones hechas?

¿Cómo edito la información de mi perfil?

¿Puedo cambiar el correo electrónico de mi cuenta a uno más nuevo?

¿Puedo desactivar mi cuenta?