



Памятка пациенту и лицу, ухаживающему за ним

# Помощь при дистанционном приеме с использованием сервиса MSK Telemedicine

Этот материал поможет вам пройти дистанционный прием с использованием сервиса MSK Telemedicine.

## Подключение к дистанционному приему с использованием сервиса MSK Telemedicine

### Каким образом MSK отправит мне ссылку на дистанционный прием с использованием сервиса MSK Telemedicine?

Мы можем отправить вам ссылку 3 способами:

- По электронной почте: если вы не можете найти электронное письмо в папке «Входящие» (Inbox), проверьте папки «Нежелательная почта» (Junk) и «Спам» (Spam).
- Через MyMSK: MyMSK — это портал для пациентов центра MSK. Если у вас есть учетная запись MyMSK, вы можете присоединиться к дистанционному приему через MyMSK.
- Текстовым сообщением: если вы подписались на получение текстовых сообщений от центра MSK, мы отправим ссылку в СМС-сообщении на телефон.

### Когда MSK отправит мне ссылку на дистанционный прием с использованием сервиса MSK Telemedicine?

Мы отправим вам ссылку на сервис MSK Telemedicine за 3 дня до вашего дистанционного приема. Мы отправим ее повторно за 2 часа до вашего дистанционного приема.

Мы также отправим ссылку по электронной почте вашим родным или друзьям, которых вы захотите пригласить на дистанционный прием.

## **Что, если до дистанционного приема осталось менее 3 дней?**

Если это случится, вам отправят ссылку при записи на прием. Мы отправим ее повторно за 2 часа до вашего дистанционного приема.

## **Какой веб-браузер я могу использовать, чтобы открыть ссылку?**

Мы рекомендуем использовать Google Chrome, Microsoft Edge и Safari.

## **Если время или дата приема изменится, обновится ли приглашение «Добавить в календарь» (Add to calendar) в MyMSK автоматически?**

Нет, приглашение автоматически не обновится. Вам необходимо создать новое приглашение в календаре, указав новую информацию о приеме.

## **Проверка настроек**

### **Как мне проверить настройку звука и изображения?**

Перед дистанционным приемом вы можете проверить микрофон, динамик, камеру и сеть (подключение к интернету). Перейдите по ссылке на ваш прием в учетной записи MyMSK или в полученном от нас электронном письме либо текстовом сообщении. Войдя в систему MSK Telemedicine, выберите «Настройки звука и изображения» (Audio/Video Settings) в правом верхнем углу экрана, чтобы убедиться, что во время приема устройство будет работать должным образом (см. рисунок 1).



Рисунок 1. Выберите «Настройки звука и изображения» (Audio/Video Settings)

---

После входа в виртуальный кабинет убедитесь, что видеосвязь и микрофон включены. Если видеосвязь выключена, выберите «Включить видеосвязь» (Start Video) (см. рисунок 2). Если ваш микрофон выключен, выберите «Включить микрофон» (Unmute).



Рисунок 2. Выберите «Включить видеосвязь» (Start Video) и «Включить микрофон» (Unmute)

---

## Что делать, если камера или микрофон не работает?

Следуйте инструкциям на экране, которые подскажут, что делать, если микрофон или камера не работает. Вы также можете воспользоваться советами ниже для решения проблем с камерой и микрофоном.

- Проверьте настройки камеры и микрофона в вашем веб-браузере. Проверьте, предоставлен ли веб-браузеру доступ к вашей камере и микрофону. Воспользуйтесь этими ссылками для проверки настроек:
  - [Нажмите здесь, если вы пользуетесь Google Chrome](#)
  - [Нажмите здесь, если вы пользуетесь Safari](#)
  - [Нажмите здесь, если вы пользуетесь Microsoft Edge](#)
- Закройте все другие приложения на вашем устройстве, которые могут использовать микрофон и камеру. Это также относится к голосовым и видеовызовам с вашего смартфона, не связанным с дистанционным приемом.
- Воспользуйтесь другим браузером, например Google Chrome, Microsoft Edge или Safari.

- Используйте другое устройство.
- Обновите программное обеспечение на вашем телефоне или браузер до последней версии.
- Если вы используете iPhone или iPad, убедитесь, что операционная система обновлена до версии iOS 14.3 или выше. [Нажмите здесь, чтобы узнать, как обновить программное обеспечение на iPhone или iPad.](#)

Если решить проблему не удастся, обратитесь в службу помощи при дистанционном приеме, позвонив по телефону 800-248-0593 и нажав цифру 1. Вы можете позвонить в службу с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00. Если для присоединения к дистанционному приему вы используете смартфон, вы не сможете позвонить в справочную службу по вопросам дистанционного приема и присоединиться к приему одновременно с того же телефона. По возможности старайтесь звонить в справочную службу с другого телефона.

## Присоединение к дистанционному приему с использованием сервиса **MSK Telemedicine**

**Нужно ли мне скачать какое-либо программное обеспечение, чтобы присоединиться к дистанционному приему с использованием сервиса MSK Telemedicine?**

Нет.

**Какие устройства я могу использовать, чтобы присоединиться к дистанционному приему с использованием сервиса MSK Telemedicine?**

Вы можете присоединиться к приему с помощью смартфона, планшета или компьютера с доступом к Интернету и камерой. Вы также можете присоединиться к приему по телефону, используя инструкции о выполнении голосового вызова. В этом случае вы и ваш медицинский сотрудник сможете только слышать друг друга. Вы не сможете видеть друг друга.

## Когда я смогу присоединиться к дистанционному приему с использованием сервиса MSK Telemedicine?

Перед началом дистанционного приема вы можете подождать вашего медицинского сотрудника в виртуальном кабинете. Виртуальный кабинет открывается за 45 минут до начала приема. Если перейти по ссылке раньше, вы не увидите виртуальный кабинет. Вместо этого появится экран с информацией о вашем дистанционном приеме. Вы можете использовать это время для проверки настроек звука и изображения, а также пригласить ваших родных и друзей на дистанционный прием.

Для получения дополнительной информации о присоединении к дистанционному приему ознакомьтесь с материалом *Подготовка к дистанционному приему с использованием сервиса MSK Telemedicine* ([www.mskcc.org/ru/cancer-care/patient-education/msk-telemedicine](http://www.mskcc.org/ru/cancer-care/patient-education/msk-telemedicine)).

## Узнает ли мой медицинский сотрудник, что я ожидаю в виртуальном кабинете?

Да, ваш медицинский сотрудник будет видеть, что вы присоединились к дистанционному приему. Если медицинский сотрудник не присоединится через 10 минут, на вашем экране появится уведомление о задержке.

Одновременно с этим мы напомним сотрудникам вашей медицинской бригады, что вы присоединились.

## Могу ли я поговорить с моими родными и друзьями в виртуальном кабинете перед началом сеанса дистанционного приема?

Вы можете поговорить с ними, пока ожидаете, т.е. начав не раньше, чем за 45 минут до назначенного времени приема. Любой присоединившийся к виртуальному кабинету со включенной камерой и видеосвязью сможет видеть любого человека в виртуальном кабинете и говорить с ним. Если кто-либо выполняет вызов с помощью голосовой связи, этот участник может слышать других в виртуальном кабинете и разговаривать с ними. Вы также можете использовать функцию чата, чтобы обмениваться сообщениями с любым человеком, присоединившимся к виртуальному кабинету с помощью

смартфона, планшета или компьютера.

## Могу ли я выйти из дистанционного приема и повторно присоединиться позже?

Да, вы можете присоединиться к дистанционному приему снова в любой момент до окончания времени приема.

## Если я выйду из виртуального кабинета и присоединюсь повторно, смогу ли я просматривать историю предыдущих сообщений чата?

Нет. Вы можете просматривать только те сообщения чата, которые были отправлены, пока вы находились в виртуальном кабинете. Если вы выйдете из виртуального кабинета и присоединитесь повторно, история чата будет очищена.

## Приглашение родных и друзей

### Как пригласить моих родных и друзей на дистанционный прием с использованием сервиса **MSK Telemedicine**?

Вы можете пригласить их:

- Попросив сотрудника вашей медицинской бригады пригласить их.
- Отправить им ссылку на прием, которую мы отправили вам.
- Пригласить их из виртуального кабинета. Нажмите кнопку «Пригласить людей» (Invite People), которая позволит вам пригласить родных и друзей присоединиться к приему.
- Пригласить через MyMSK. Для этого выберите назначенный прием на домашней странице MyMSK и выберите «Подключить члена семьи/друга к звонку для присутствия на дистанционном приеме» (Add a Family/Friend to This Telemedicine Call) (см. рисунок 3).

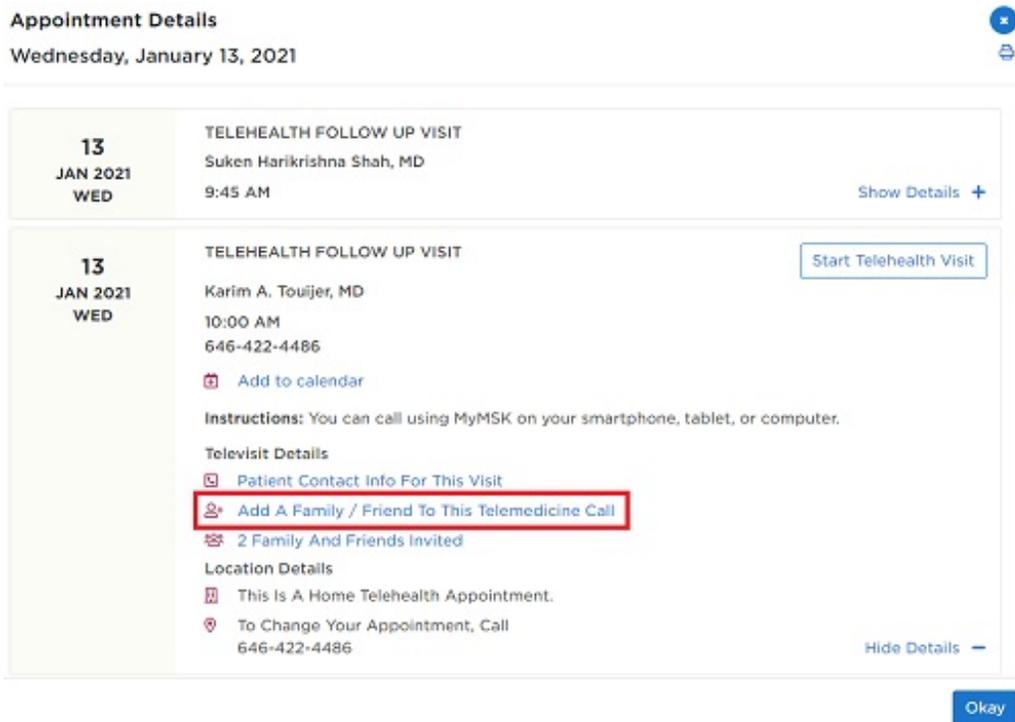


Рисунок 3. Выберите «Подключить члена семьи/друга к звонку для присутствия на дистанционном приеме»

Введите имя приглашаемого и кем он вам приходится, например «друг» или «брат/сестра». Введите адрес электронной почты приглашаемого. Если вам необходима помощь или у вас нет учетной записи MyMSK, попросите сотрудника вашей медицинской бригады пригласить людей за вас.

Если у кого-то нет доступа к электронной почте или устройства с камерой, приглашенный может присоединиться к дистанционному приему с помощью телефона, выполнив голосовой вызов и следуя инструкциям в электронном письме, которое мы вам отправили. Эта информация также доступна в виртуальной комнате.

## Сколько людей я могу пригласить на дистанционный прием?

На это нет ограничений. Если вы не хотите, чтобы какая-либо информация разглашалась во время приема, сообщите об этом сотрудникам вашей медицинской бригады до начала приема.

## Каким образом приглашенные мной люди получают

## ссылку на прием?

Мы отправим им приглашение по электронной почте.

## Может ли кто-то, кроме меня, приглашать других людей присоединиться к приему?

Только вы и сотрудники вашей медицинской бригады можете приглашать людей присоединиться к приему.

## Помощь в связи с проведением дистанционного приема

Если вам нужна помощь или у вас возникли вопросы по подготовке к дистанционному приему, позвоните по телефону 800-248-0593 и нажмите 1, чтобы связаться со справочной службой телемедицины. Вы можете звонить в справочную службу по вопросам телемедицины с понедельника по пятницу, с 9:00 до 17:00.

Дополнительную информацию см. в нашей виртуальной библиотеке на сайте [www.mskcc.org/pe](http://www.mskcc.org/pe).

---

Help With Your MSK Telemedicine Visit - Last updated on August 21, 2021

Все права защищены и принадлежат Memorial Sloan Kettering Cancer Center