



病人和職業教育

MSK 远程视频看诊的帮助

本资源将指导您使用 MSK 远程医疗为您的远程视频看诊做好准备。

连接到 MSK 远程视频看诊

MSK 将如何向我发送 MSK 远程视频看诊的链接？

我们可以通过 3 种方式发送链接：

- 电子邮件：如果您在收件箱中找不到相关邮件，请检查垃圾邮件箱或垃圾邮件文件夹。
- MyMSK：MyMSK 是 MSK 的患者门户网站。如果您有 MyMSK 账户，您可以通过 MyMSK 加入您的远程视频看诊。
- 短信：如果您已经注册获取 MSK 发送的短信，我们将通过短信发送链接。

MSK 将何时向我发送 MSK 远程视频看诊的链接？

我们将在您远程视频看诊前 3 天向您发送 MSK 远程医疗的链接。我们还会在您远程视频看诊前 2 小时再次进行发送。

我们还将通过电子邮件向您邀请参加远程视频看诊的家人或朋友发送链接。

如果距离我的远程视频看诊不到 3 天会怎样？

如果发生这种情况，我们会在您安排预约时即为您发送链接。我们还将您在远程视频看诊前 2 小时再次发送。

我可以使用的哪种浏览器打开链接？

我们建议您使用 Google Chrome、Microsoft Edge 和 Safari。

如果我的预约时间或日期发生变化，MyMSK 上的“Add to calendar”（添加到日历）邀请是否会自动更新？

不会，邀请将不会自动更新。您必须使用新的预约信息发出新的日历邀请。

检查设备的设置情况

如何测试音频和视频设置？

您可以在远程视频看诊前测试您的麦克风、扬声器、摄像头和网络（互联网连接）。请在 MyMSK 中选择您的预约链接，或者在我们发送给您的电子邮件或短信中选择链接。登录 MSK 远程医疗后，请在屏幕右上角选择“Audio/Video Settings”（音频/视频设置），以确保您的设备在看诊期间正常工作（见图 1）。



图 1. 选择“Audio/Video Settings”（音频和视频设置）

当您已加入虚拟房间后，请确保已打开视频并且未设置成静音。如果您的视频关闭，请选择“Start Video”（开始视频）（见图 2）。如果您已静音，请选择“Unmute”（取消静音）。



如果我的摄像头或麦克风无法正常工作，我该怎么办？

请按照屏幕上指导您如果麦克风或摄像头无法正常工作应该如何处理的说明进行操作。您也可以尝试以下方式，看看是否可以帮助解决您的问题：

- 检查网页浏览器上的摄像头和麦克风设置。请确保您已允许网页浏览器访问您的摄像头和麦克风。请使用下方链接检查您的设置：
 - [点击此处获取 Google Chrome 支持](#)
 - [点击此处获取 Safari 支持](#)
 - [单击此处获取 Microsoft Edge 支持](#)
- 请关闭设备上可能会使用麦克风和摄像头的任何其他应用程序。这包括使用您的智能手机进行远程视频看诊以外的电话或视频通话。
- 尝试使用不同的浏览器，例如 Google Chrome、Microsoft Edge 或 Safari。
- 尝试使用不同的设备。

- 尝试将您的手机软件或浏览器更新为最新版本。
- 如果您使用的是 iPhone 或 iPad，请确保它们的软件已更新到 iOS 14.3 或更高版本。
[单击此处了解如何更新 iPhone 或 iPad 软件。](#)

如果您仍然需要帮助，请致电 800-248-0593（选项 1）联系远程医疗服务台。您可以在周一至周五上午 9:00 至下午 5:00 致电给他们。如果您需要在智能手机上加入远程视频看诊，您将无法在加入视频看诊的同时使用该手机致电给远程医疗服务台。如果可能，请尝试使用不同的电话联系服务台。

加入 MSK 远程视频看诊

我是否需要下载软件来加入我的 MSK 远程视频看诊？

不需要。

我可以使用什么设备来加入我的 MSK 远程视频看诊？

您可以通过任何配备互联网接入和摄像头的智能手机、平板电脑或计算机加入视频看诊。您也可以使用音频拨号信息通过电话呼叫的方式加入。此时，您和您的医疗保健提供者仅能听到对方，而无法看到对方。

我何时可以加入我的 MSK 远程视频看诊？

在您的远程视频看诊开始之前，您可以在虚拟房间内等待您的医疗保健提供者。虚拟房间将在预约时间前 45 分钟开放。如果您在此之前打开链接，将无法看到虚拟房间的界面。相反，您会看到一个包含有关您远程视频看诊信息的屏幕。您可以利用此时间测试您的音频和视频设置，并邀请您的家人和朋友加入您的远程视频看诊。

有关加入远程视频看诊的更多信息，请阅读[使用 MSK 斯隆远程医疗为远程视频看诊做好准备 \(www.mskcc.org/zh-hans/cancer-care/patient-education/msk-telemedicine\)](http://www.mskcc.org/zh-hans/cancer-care/patient-education/msk-telemedicine)。

我的医疗保健提供者会知道我在虚拟房间等待吗？

会的，您的医疗团队将能够看到您已加入远程视频看诊。如果您的医疗保健提供者在 10 分钟后仍未加入，您将在屏幕上收到通知，告知您存在延迟。同时，我们还会提醒您的医疗团队您已经加视频入看诊。

在我的远程视频看诊开始之前，我可以和家人朋友在虚拟房间里交

谈吗？

您可以在等待看诊正式开始前与他们交谈，即从预定预约时间前 45 分钟开始。任何连接到虚拟房间，且已打开摄像头和视频的人都可以看到对方并相互交谈。如果有人使用音频拨号呼入，他们可以在虚拟房间中听到他人并与其他人交谈。您还可以使用聊天功能与任何通过智能手机、平板电脑或计算机加入的人聊天。

我可以离开我的远程视频看诊，随后重新加入吗？

可以的，您可以加入或重新加入您的远程视频看诊，直至预约时间结束。

如果我离开并重新加入，我能看到我早先的聊天历史吗？

不能，您只能看到您在虚拟房间期间所发送的聊天消息。如果您离开并重新加入，您的聊天历史记录将被清除。

邀请家人和朋友

我应该如何邀请家人和朋友参加我的 **MSK** 远程视频看诊？

您可以选择以下方式邀请他们加入：

- 请您的医疗团队成员邀请他们加入。
- 将我们发送给您的预约链接转发给他们。
- 从虚拟房间中加入。通过选择“Invite people”（邀请人员）按钮，您可以邀请家人和朋友加入您的看诊。
- 通过 MyMSK。此时，请从您的 MyMSK 主页中选择预约，并选择“Add a Family/Friend to This Telemedicine Call”（为本次远程视频看诊添加家人/朋友）（见图 3）。

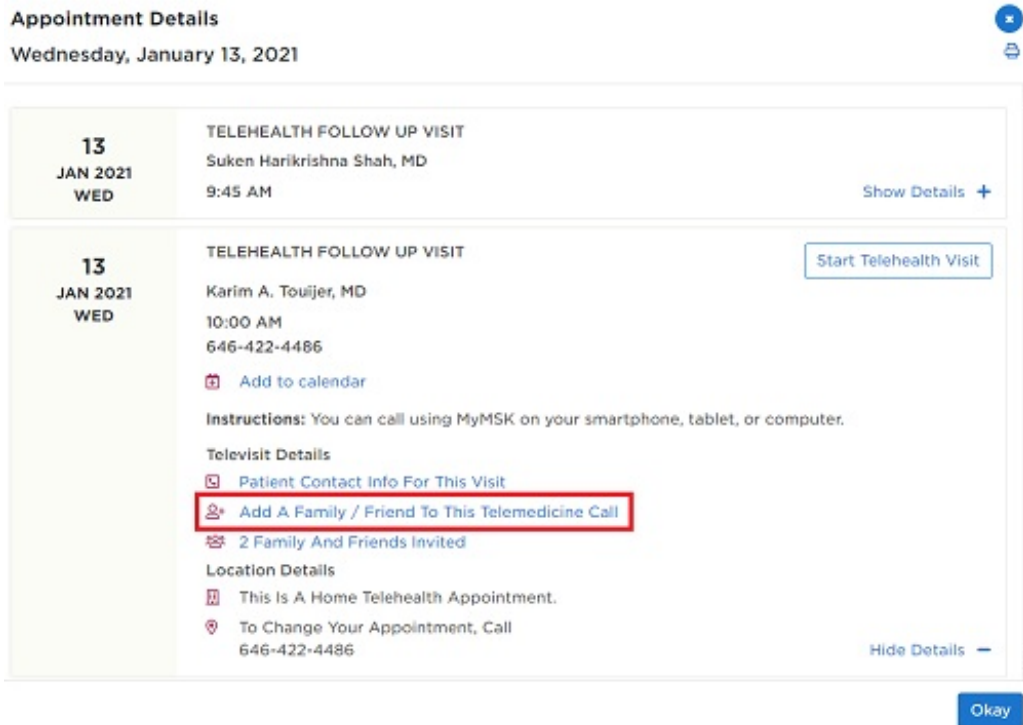


图 3. 选择“Add a Family/Friend to This Telemedicine Call”（为本次远程视频看诊添加家人/朋友）

输入他们的姓名和他们与您的关系，例如“朋友”或“兄弟姐妹”。并输入他们的电子邮件地址。如果您需要帮助或您还没有注册 MyMSK 帐户，您可以请您的医疗团队为您发出邀请。

如果有人无法访问电子邮件或没有配备摄像头的设备，他们仍然可以使用我们发送的电子邮件中的音频拨号信息通过电话呼叫的方式加入您的远程视频看诊。您也可以在虚拟房间中获得该信息。

我能邀请多少人加入我的远程视频看诊？

加入人数将没有限制。如果您希望在看诊期间保持某些信息的隐私性，请在看诊开始前告知您的医疗保健团队。

我邀请的人将如何获得加入链接？

我们会向他们发送电子邮件邀请。

除了我，还有其他人可以发出邀请吗？

只有您和您的医疗团队成员可以邀请他人加入看诊。

远程视频看诊的帮助

关于远程视频看诊，如果您需要任何帮助或有任何相关问题，请致电 800-248-0593 并按 1 联系远程医疗服务台工作人员。您可以在周一至周五上午 9:00 至下午 5:00 与远程医疗服务台取得联系。

For more resources, visit www.mskcc.org/pe to search our virtual library.

Help With Your MSK Telemedicine Visit - Last updated on August 20, 2021
All rights owned and reserved by Memorial Sloan Kettering Cancer Center