

# 大學健康網絡 ( UHN ) 的虛擬就診

如果您UHN的醫療團隊安排了一個電話或視頻預約，  
您將預期什麼

## 什麼是虛擬就診？

在虛擬就診中，您無需親自去醫院見面。您使用普通電話，智能手機或電腦與護理團隊對話。

## UHN為什麼提供虛擬就診？

在UHN，我們將更頻繁地使用虛擬就診，以減少來到醫院的人數。此舉是為了保護我們的患者，員工和社區免受COVID-19的傳播。

虛擬就診並不新奇，UHN和橫跨安省的醫療保健團隊皆已通過安省遠程診療網絡 (Ontario Telemedicine Network, OTN ) 使用虛擬就診一段時間了。

## 在虛擬就診時會發生什麼？

您的醫療團隊會與您討論您的健康現狀，遇到的任何症狀及需求。如果您的醫療團隊認為有必要親自到訪而不是虛擬就診，他們會與您討論可採用的選擇和下一步安排。

## 我的虛擬就診將如何預訂？

您的醫療團隊可能會打電話給您討論即將來臨的預約更改為虛擬就診。

- 他們將與您討論關於虛擬訪問的選項。這可能包括使用普通電話或經由OTN系統提供視頻通話。
- 他們將提供您如何準備的說明。
- 他們還將徵求您口頭同意有關即將來臨的預約。
- 他們將告知您虛擬訪問的日期和時間，並確認他們擁有您首選的聯絡方式。

將根據您的護理需求，您和診所可使用的技術來決定進行哪種類型的虛擬就診。

## 我怎麼知道那些預約是虛擬就診？

如果您使用myUHN患者門戶：

- 一個電話或視頻預約在myUHN患者門戶 ([myUHN Patient Portal](#)) 如一個 TELE-OTNINVITE 預約安排。
- 您的診所將與您聯繫，解釋虛擬就診將如何工作。

## myUHN患者門戶

myUHN患者門戶讓您查看預約更改，在線查看就醫結果和報告。如果您沒有使用myUHN患者門戶網站，但希望使用這項服務，請通過以下方式與myUHN支援團隊聯繫：

**電話：** 416 340 3777 或

**電子郵件：** [myuhn@uhn.ca](mailto:myuhn@uhn.ca)

## 在虛擬就診時我可以期待什麼？

### 電話就診

- 您的醫療團隊將在預定時間給您打電話。
  - 從UHN打來的電話號碼將顯示為“攔阻”(Blocked) 或“不明”(unknow) 來電者。如果您正在等待我們的電話，請務必接聽，以確保我們能與您取得聯繫。
- 您與您的醫療團隊將會討論您的感覺和問題，以及您下一步的護理計劃。

### 使用OTN視頻（視聽）就診

UHN使用一個安全的視頻會議工具，由安省遠程診療網絡 (Ontario Telemedicine Network, OTN ) 提供視頻通話。OTN是安省政府資助並全力支持，讓省民能夠在家接受醫療護理。

## 使用OTN有什麼期望

- 在預定的時間，您的醫療團隊經由OTN視頻系統打電話給您的智能手機或電腦。
- 與您的醫療團隊討論您的感覺和問題，以及您下一步的護理計劃。
- 如果您在視頻系統上遇到問題，您的醫療團隊將改為撥打您的電話號碼。

## OTN具有安全和隱私嗎？

- OTN是安全和隱密的（加密處理）。
- 虛擬就診時所討論的個人健康訊息，OTN將不會存儲或以任何方式保留。
- 如果您同意參加虛擬就診，UHN需要提供您的姓名和電子郵件地址給OTN。您的醫療團隊將會安排您的OTN虛擬就診。
- 您從[do-not-reply-otninvite@otn.ca](mailto:do-not-reply-otninvite@otn.ca) 收到一個電子郵件
  - 不要回復電子郵件，或將視頻會議鏈接或預約電子郵件發送給任何人。
- 該電子郵件包含您的護理提供者的姓名以及您虛擬就診的日期和時間。
- 它還將提供一個參加虛擬就診的鏈接，和使用OTN的說明。

如果您對OTN預約有任何疑問，或者沒收到從OTN發來的電子郵件，請致電您的護理提供者辦公室。

## 電子郵件用戶同意和安全性

- 如果您同意以此方式接收信息，UHN也可能通過電子郵件或短信向您發送預約信息和其他一般訊息。

- 緊急症狀，疑問或緊急情況時，請不要發送電子郵件。如果您有緊急醫療問題，請致電911或前往急診室或緊急護理中心就醫。
- 預約後，某些護理區域可能會通過電子郵件或短信向您發送後續的問卷調查。這是為了幫助我們提高護理質量。他們應該在您就診過程中告知有關情況。因此，請與他們聯繫，以確保他們擁有您首選的聯繫方式。

如果您收到問卷調查的鏈接，並且不確定它是否來自您的護理團隊，在點擊任何鏈接之前，請先致電查詢。

電子通信，包括虛擬就診和電子郵件都可能存在某些風險。第三方可能會接管電子通信並引入惡意軟件，網絡詐騙或進行其它未經授權的活動。

關於患者的網絡服務供應商，電子郵件域，個人設備或個人電腦的安全性等問題，UHN不承擔任何責任。

我們建議您在傳達健康信息時使用個人電子郵件，而不是工作電子郵件地址，因為您的雇主可能有權檢查您工作的電子郵件。

使用安全的互聯網連接。請勿在機場網吧，公共圖書館或其他開放區域使用公共互聯網。其他人可能會在您不知情的情況下使用該鏈接聽取您的預約訊息。

欲獲得更多信息有關如何保護自己預防電子通信相關的安全隱患，請閱讀此文章於UHN.ca：[Don't let a phishing attack reel you in.](#)

## 保護您的隱私

在UHN，您的隱私對我們來說是非常重要的。我們保護您在虛擬就診時的隱私就如同在診所就醫時的方式一樣。這表示：

- 只有為您提供護理的人員將會出席您的預約。

- 就診時我們所討論的內容將記錄在您的健康檔案，就如同親自約見的方式一樣。

我們建議您採取類似的步驟來保護自己的隱私。這意味著要了解您的周圍環境，以及哪些人可能會偷聽您的虛擬就診。

## 我可以拒絕虛擬就診或是改變主意嗎？

是的，與您的護理提供者聯繫，您可以隨時拒絕或撤消虛擬就診或通過電子郵件或短信交流的同意。

請注意，這可能會導致您在這個充滿挑戰的期間延誤治療，因為我們診所目前僅在急迫的情況下提供親自就醫預約。

## 虛擬就診時我可以有一位傳譯員嗎？

傳譯服務可提供於所有虛擬就診。如果需要一位傳譯員，請在預約之前告知您的醫療團隊。

## 我在哪裡可以了解更多有關虛擬就診的訊息？

- 安省遠程診療網絡 (Ontario Telemedicine Network)  
網站：<https://otn.ca/patients/evisit/>
- UHN 隱私權辦公室 (UHN Privacy Office)  
電話：416 340 4800 extension 6937
- myUHN患者門戶支援團隊 (myUHN Patient Portal Support Team)  
電話：416 340 3777  
電子郵件：[myuhn@uhn.ca](mailto:myuhn@uhn.ca)