



Thăm khám qua video: Câu hỏi thường gặp

Video Visits: Frequently Asked Questions (Vietnamese)

Nếu gặp vấn đề với buổi Thăm khám qua video, quý vị có thể tham khảo một số tài nguyên sau: If you are having trouble with your Video Visit, here are some resources:

Tôi nên làm gì nếu gặp sự cố kỹ thuật với buổi thăm khám qua video? What if I am experiencing a technical issue with my video visit?

Quý vị nên thực hiện buổi thăm khám qua video qua ứng dụng di động MyUofMHealth trên điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng để có trải nghiệm tối ưu. Nếu quý vị sử dụng máy tính có trình duyệt Internet, buổi thăm khám có thể không thành công do các vấn đề về phần bổ trợ (plug-in) và tính tương thích. Nếu quý vị gặp sự cố kỹ thuật, vui lòng gửi email đến địa chỉ HIM-PatientPortal@med.umich.edu hoặc gọi số (734) 615-0872. Video visits should be done via the MyUofMHealth mobile app on a smartphone or tablet for optimal experience. If using a computer with an internet browser, plug-ins and compatibility issues may cause the visit to fail. If you experience a technical issue, please email HIM-PatientPortal@med.umich.edu or call (734) 615-0872.

Giờ làm việc của bộ phận Hỗ trợ: Help desk hours:

Thứ Hai – Thứ Sáu: 7:00 sáng đến 7:00 chiều

Monday – Friday: 7:00 a.m. to 7:00 p.m

Thứ Bảy – Chủ Nhật: 8:30 sáng đến 5:00 chiều

Saturday – Sunday: 8:30 a.m. to 5:00 p.m.

Tôi có thể tìm hiểu thêm về việc thăm khám qua video ở đâu? Where can I learn more about video visits?

Trang web về Thăm khám qua video của Michigan Medicine:

<https://www.uofmhealth.org/virtual-care-video-visits-new-zoom-format>

Michigan Medicine Video Visit website: <https://www.uofmhealth.org/virtual-care-video-visits-new-zoom-format>

Tôi nên liên hệ với ai nếu có thắc mắc hoặc cần đổi lịch? Who do I contact if I have questions or need to reschedule?

Nếu quý vị có thắc mắc hoặc quan ngại về buổi hẹn hay cần đổi lịch, hãy gọi đến số điện thoại của phòng khám trong lịch hẹn của mình. If you have questions or concerns about your appointment, or need to reschedule, call the clinic number listed on your appointment itinerary.

Tôi nên làm gì nếu vô tình ngắt kết nối khỏi buổi thăm khám qua video? What if I accidentally disconnect from the video visit?

Nếu vô tình rời buổi thăm khám qua video, người tham gia có thể đăng nhập lại bằng quy trình tương tự như quy trình bắt đầu buổi thăm khám ban đầu.

Participants can accidentally leave the video visit and log back in by using the same process used to start the visit initially.

Tôi nên làm gì nếu có kết nối không dây mạnh nhưng không thể kết nối với ứng dụng di động MyUofMHealth? What if I have a strong wireless connection, but cannot connect to MyUofMHealth mobile app?

Một số mạng không dây (địa điểm kinh doanh) có thể sẽ chặn ứng dụng MyUofMHealth. Nếu không kết nối được, quý vị có thể cân nhắc chuyển từ Wi-Fi sang mạng di động (nếu được) hoặc chuyển sang dùng mạng không dây khác. The MyUofMHealth app may be blocked by some wireless networks (places of business). If you cannot connect, you may want to consider switching from wi-fi to a cellular network if possible or move to a different wireless network.

Tôi nên làm gì nếu không thể nghe được tiếng của nhà cung cấp? What do I do if I cannot hear my provider?

- Kiểm tra để đảm bảo âm thanh của quý vị không bị tắt tiếng Check to make sure your audio is not muted
- Kiểm tra xem loa của quý vị đã kết nối chưa Check to see if your speakers are connected
- Nếu sử dụng tai nghe, hãy đảm bảo jack cắm đã kết nối (ngắt kết nối rồi kết nối lại) If using a headset, make sure jack is connected (disconnect and reconnect)
- Đảm bảo không có vật gì che loa của thiết bị Make sure there is nothing covering the speaker on your device

Lời khuyên để quý vị có buổi thăm khám qua video thành công: Tips for a successful video visit:

- Thực hiện buổi thăm khám qua video bằng ứng dụng di động MyUofMHealth trên điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng. Video visits need to be done via the MyUofMHealth mobile app on a smartphone or tablet.
Ghi chú: Không hỗ trợ trình duyệt web trên thiết bị di động. **Note:** Mobile web browsers are not supported
- Quý vị có thể sử dụng máy tính để truy cập tài khoản MyUofMHealth của mình trên trang web MyUofMHealth.org. Nếu sử dụng máy tính để bàn hoặc máy tính xách tay, quý vị có thể gặp nhiều sự cố kỹ thuật hơn so với khi sử dụng ứng dụng MyUofMHealth trên điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng. You can use a computer to access your MyUofMHealth account at MyUofMHealth.org. You may have more technical problems using a desktop computer or laptop instead of the MyUofMHealth app on a smartphone or tablet.
- Tải xuống tất cả các bản cập nhật của ứng dụng di động MyUofMHealth. Download all MyUofMHealth mobile app updates.
- Tải Zoom xuống thiết bị của quý vị. Make sure Zoom is downloaded on your device.
- Đảm bảo điện thoại thông minh hoặc máy tính bảng của quý vị có đủ pin, cũng như quý vị có kết nối dữ liệu di động hoặc Internet không dây mạnh. Make sure your smartphone or tablet is charged and you have a strong wireless internet or cellular data connection.

- Tăng âm lượng và đảm bảo tay hoặc ốp điện thoại của quý vị không che camera, micrô và loa. Turn up the volume and make sure the camera, microphone and speakers are not blocked by your hand or phone case.
- Tắt các ứng dụng khác để không gây ảnh hưởng. Turn off other apps so there is no interference.
- Một số mạng (đặc biệt là mạng không dây của doanh nghiệp) có thể chặn quyền truy cập tính năng thăm khám qua video ngay cả khi có kết nối không dây mạnh. Some networks (especially business wireless networks) may block video visit access even if there is a good wireless connection.
- Nếu nhà cung cấp vào muộn so với lịch, quý vị có thể cần đợi họ tham gia buổi thăm khám qua video. Không đăng xuất khỏi buổi thăm khám qua video. Hãy gọi cho phòng khám nếu thời gian chờ lâu hơn 15 phút so với giờ hẹn đã lên lịch. If your provider is running behind schedule, you may need to wait for them to join the video visit. Do not log out of the video visit. Call your clinic if the wait is longer than 15 minutes past your scheduled appointment time.
- Nếu vô tình ngắt máy khi đang gọi, quý vị có thể quay lại buổi thăm khám bằng cách thực hiện các bước tương tự như khi vào buổi thăm khám lần đầu tiên. If you accidentally hang up during the call, you will be able to get back into the visit by taking the same steps you took to first enter the visit.
- Đảm bảo quý vị đang sử dụng phiên bản cập nhật của trình duyệt web Chrome hoặc Safari khi kết nối bằng máy tính. Make sure that you are using an updated version of Chrome or Safari web browser for computer connection.

Tôi nên làm gì nếu mất kết nối video trong khi thăm khám qua video? What should I do if the video connection is lost during a video visit?

- Nếu quý vị mất kết nối nhưng vẫn nhìn thấy video của mình thì nhà cung cấp có thể sẽ sớm tham gia lại. Hãy duy trì kết nối video và **không** đóng cửa sổ video. If the connection is lost but you can still see your video, the provider may be able to rejoin soon. Keep the video connection active and **do not** close the video window.
- Nếu quý vị mất kết nối, hãy khởi động lại buổi thăm khám video theo các bước trên. Quý vị có thể được đưa vào phòng chờ ảo cho đến khi nhà cung cấp có thể

Ambulatory Care

Video Visits: Frequently Asked Questions (Vietnamese)

bắt đầu lại buổi thăm khám qua video. If you lose your connection, restart the video visit following the steps above. You may be placed in the virtual waiting room until the provider is able to restart the video visit.

- Nếu không thể bắt đầu lại buổi thăm khám qua video, nhà cung cấp sẽ gọi cho quý vị để hoàn thành buổi thăm khám hoặc cung cấp thêm hướng dẫn. Hãy giữ số điện thoại mà quý vị đã liệt kê trong eCheck-In ở gần mình. If the video visit cannot be restarted, your provider will call you to complete the visit or provide further instructions. Be sure to be near the phone that you listed in the eCheck-In.

Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm: Tài liệu này có chứa các thông tin và/hoặc tài liệu hướng dẫn do Michigan Medicine xây dựng dành cho bệnh nhân điển hình với tình trạng như của quý vị. Tài liệu có thể bao gồm các liên kết đến nội dung trực tuyến không phải do Michigan Medicine tạo ra và Michigan Medicine không chịu trách nhiệm về các nội dung đó. Tài liệu không thay thế việc tư vấn y tế từ phía nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị vì tình trạng của quý vị có thể khác với tình trạng của bệnh nhân điển hình. Hãy trao đổi với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi gì về tài liệu này, tình trạng hoặc kế hoạch điều trị của mình. Disclaimer: This document contains information and/or instructional materials developed by Michigan Medicine for the typical patient with your condition. It may include links to online content that was not created by Michigan Medicine and for which Michigan Medicine does not assume responsibility. It does not replace medical advice from your health care provider because your experience may differ from that of the typical patient. Talk to your health care provider if you have any questions about this document, your condition or your treatment plan.

Biên tập: Karelyn Munro, BA Edited by: Karelyn Munro, BA

Tài liệu Hướng dẫn Bệnh nhân (Patient Education) của [Michigan Medicine](#) được cấp phép theo [Giấy phép Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International Public](#).

Chỉnh sửa lần cuối vào ngày 05/08/2020 Patient Education by [Michigan Medicine](#) is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International Public License](#). Last Revised 08/05/2020

This translation was made possible by Friend's Gift Shops.