

# テレヘルス診療: 心構え

## テレヘルスとは?

テレヘルスはライブビデオ通話を用いて、医療提供者との対話を可能にします。診療先まで車で行く代わりに、携帯、タブレット、またはインターネットに接続されたウェブカメラ付きのコンピューターを使用して、ご自宅の最適な場所で医療提供者の顔を見て話すことができます。

## テレヘルスは安全ですか?

はい、全てのテレヘルスセッションは安全で、確実に暗号化されており、従来の外来診療予約と同じ個人情報保護（すなわち HIPPA）のガイドラインに従っています。患者さまの遠隔医療予約は常に守秘義務で守られています。加えて、テレヘルス予約は決して録音、またはビデオ録画されることはありません。

## 参加しないことを選択できますか?

はい、患者さまへは安全な対話型ビデオ機器を介して主治医との話し合いを提案させていただいております。参加する事が望ましいですが、参加するかどうかは患者さまの意思に委ねられます。

## テレヘルスの予約には追加費用がかかりますか?

APHCV はテレヘルスサービスに追加料金を請求いたしません。一部負担金、自己負担率、または免責額がある場合は外来診療と同じくお支払いが発生します。保険プランの保障内容を確認し、対象となるサービスに支払う金額をご確認ください。

\*\*テレヘルス診療にはインターネット/Wi-Fi 接続が必要です。データ料金が適用される可能性がございます。詳細につきましては、携帯電話データ又はインターネットサービス接続事業者のプランをご確認ください。

## 何かダウンロードする必要がありますか?

テレヘルスプラットフォームはブラウザ上で実行されるため、ブラウザ以外のアプリケーション(例えば Google Chrome、Internet Explorer、Safari など)をダウンロード、またはインストールする必要はありません。従って、ブラウザを使用する電子機器は全て機能するはずです。医療提供者があなたの声を聞くことができるように、カメラとマイクの準備が出来ていることを確認するだけで済みます。

## どのように機能しますか?

ご予約当日：

- a. 受付のスタッフが予約時間の約 20 分～40 分前にチェックインを行うために電話をかけます。
- b. テレヘルス診療に参加するため、使用している電子機器の種類に応じて、

スマートフォン(テキストやSMSの受信が可能)	ラップトップ、タブレット、クロムブック、コンピューター
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 仮想待合室への直接リンクを含むテキストメッセージが看護師から届きます。</li><li>✓ 参加するためリンクをクリックしてください。</li><li>✓ 氏名を入力してください。</li><li>✓ ポップアップが表示されたら、ブラウザでカメラとマイクの有効化、または許可をクリックします。</li><li>✓ 仮想待合室のページでお待ちいただきます。看護師が問診のためじきに入室を許可します。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ 仮想待合室への参加を依頼するテキスト/電話が看護師から届きます。</li><li>✓ 電子機器でブラウザを開き、<a href="https://aphcv.doxy.me">https://aphcv.doxy.me</a> にアクセスします。</li><li>✓ 仮想待合室に参加するため、予約をしている医療提供者の名前を選択してください。</li><li>✓ 氏名を入力してください。</li><li>✓ ポップアップが表示されたら、ブラウザでカメラとマイクの有効化、または許可をクリックします。</li><li>✓ 仮想待合室のページでお待ちいただきます。看護師が問診のためじきに入室を許可します。</li></ul>
<p>してはいけない項目：</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 待合室のページを離れる、</li><li>- ブラウザを離れる、または</li><li>- 別のアプリケーションに切り替える</li></ul> <p>これにより、待合室から切断される可能性があります。</p>	

## テレヘルス予約に関して覚えておくべきこと：

- 323-644-3888 に電話して、患者さまの主治医と予約を取る際と同じ方法でテレヘルスの予約を取ることができます。
- 従来の外来診療予約と同様に、テレヘルスに参加できない場合は、患者さまご自身の責任のもと、323-644-3888 (APHCV) に電話して予約をキャンセルしていただいております。キャンセルは予約時間の少なくとも 24 時間前に行うようお願いします。
- 機密性を確保するため、自宅またはプライベートな場所で、雑音が入りすぎないように配慮していただくようお願いします。医療提供者との予約の間は、テレビを見たり料理をしたりするような、マルチタスクはご遠慮ください。

## 必要最小限の電子機器システム

必要なもの：

1. 2 Mbps 以上のダウンロード速度とアップロード速度のインターネット接続([ここでインターネット速度を確認してください](#))。より良い通話のためには 10-15 Mbps を超えるものを強くお勧めします。
2. カメラ、マイク、スピーカーが搭載されている、または搭載可能な電子機器。
3. インターネットブラウザがインストールされており、電子機器がすぐに使用できる状態。

### 推奨ブラウザ

iPhone/iPad (iOS)	Safari 11+ ( <a href="#">iOS の最新バージョン</a> )
Android Phone/Tablet	Google Chrome Browser
PC, Laptop	Google Chrome Browser Mozilla Firefox Microsoft Edge
Mac	Safari 11+ ( <a href="#">iOS の最新バージョン</a> )

- 以下の電子機器は当社のテレヘルスシステムではご利用いただけません。
  - a. アマゾンキンドル及びその他の電子書籍リーダー
  - b. アレクサやグーグルアシスタントなどの音声制御スマートスピーカー
- 便利な自己診断テストツール
  - a. この [Pre-call test](#) をクリックして、スピーカーとカメラが全て設定されていて機能していることを確認してください。
  - b. この [Estimate call quality tool](#) をクリックして、コンピューターとインターネットの速度に基づいて通話品質を確認してください。高得点は品質が良いことを示します。
  - c. この [Internet speed test](#) をクリックして、接続速度を確認してください。適切な通話品質には 500kb/s のダウンロード速度とアップロード速度が望ましいとされています。
  - d. この [Network stability Test](#) をクリックして、ネットワークの安定性を確認してください。「Network Appears Unstable」と表示される場合は、ルーターまたはインターネット接続事業者（コムキャストなど）の品質に原因がある可能性が高いです。
- セッションの前または後にご質問がある場合は、323-644-3888 にお問い合わせください。

## テレヘルス診療予約の準備

### 1. テクノロジーが診療を妨げないようにする

- a. 診療前に適切なソフトウェアおよび/またはハードウェアが全て揃っていることを確認してください。
- b. コンピューター、タブレット、または携帯電話の設定が困難な場合は、親族または友人に助言を求めてみてください。
- c. 可能であれば事前に電子機器の確認を行い、最新のシステムにアップデートしてください。
- d. 診療を妨害する可能性のある他のプログラムの通知をオフにしてください。
- e. 電子機器が充電されていること、音量が適切なレベルであること、マイクが声をはっきりと拾うことを確認してください。

### 2. 外来診療と同じように予約の予定を立てる

- a. 現在ある症状を書きとめ、質問のリストを作成し、病歴をすぐに答えられるようにしてください。
- b. 自宅で健康状態を確認するための血圧計やその他の医療器具（グルコメーターなど）をお持ちの場合は、準備をしておいてください。

### 3. テレヘルスを受ける場所を設定する

- a. プライバシーと安全なインターネット接続を可能にする静かな場所を確保してください。
- b. 家の中で最もプライベートな場所がクローゼット、食料貯蔵室、またはガレージである場合は Wi-Fi 接続がその範囲に達していて、ビデオ通話を行えるかどうかを確認してください。
- c. 同じ部屋にいるかのように医療提供者と直接会話するためには、場所は十分に明るく、カメラを目の高さに置いていただく必要があります。

### 4. メモを取る：

- a. 診療の最後に物理的なメモや医療計画を受け取る事はできないので、ペンと紙を手元に用意し、薬の服用方法、治療の次のステップ、次の予約などを書き留めておくことが出来るようにしてください。

### 5. 診療後に気になった点を報告する

- a. 今後のテレヘルス診療の向上のため、何が良かったか、何が改善できるかをお知らせください。

6. 最初にご不便をおかけするかもしれませんが、コロナ渦で患者さまが必要とする時に、テレヘルスは医療ケアへの便利なアクセスを提供いたします。ケアチームと自然に通話する事が難しい、あるいはテレヘルスの使用方法に不安を感じる場合は、接続の問題で通信不良を起こさず今後の診療を円滑に進めるため、信頼できる親族または友人に、技術的な問題の不具合への対応を依頼してみてください。不具合や不都合はあるかもしれませんが、辛抱強くテレヘルスへのご協力をよろしくお願い申し上げます。