

Ответы на вопросы о нашей новой системе электронной медицинской документации и портале для пациентов

О системе Epic

- [Что такое Epic?](#)
- [Почему мы переходим на Epic?](#)

О портале Connect

- [Что такое Connect?](#)
- [Кто может использовать Connect?](#)
- [Когда медицинский центр Columbia University Irving Medical Center и больница NewYork-Presbyterian присоединились к portalу Connect медицинского университета Weill Cornell Medicine?](#)
- [Будут ли все мои прежние медицинские документы размещены на портале Connect?](#)
- [Насколько безопасен портал Connect?](#)
- [Взимается ли плата за использование Connect?](#)
- [Какие услуги предоставляет Connect?](#)

Подключение и доступ к portalу Connect

- [Как зарегистрироваться на портале Connect?](#)
- [Каковы технические требования для использования портала Connect?](#)
- [Можно ли использовать портал Connect на мобильном устройстве?](#)
- [Можно ли подключаться через Connect к внешним мобильным приложениям?](#)
- [Можно ли получить новое сообщение об активации учетной записи Connect, если предыдущее было утеряно, не получено или истекло?](#)
- [Сообщение об активации учетной записи Connect не работает, что мне делать?](#)
- [Когда я пытаюсь войти в систему Connect, я получаю сообщение «Login unsuccessful» \(Войти не удалось\). В чем может быть проблема?](#)
- [Я не помню свое имя пользователя Connect. Как восстановить его?](#)
- [Я не помню свой пароль для Connect. Как мне получить новый?](#)
- [Где можно изменить свой пароль или контрольный вопрос портала Connect?](#)

Семейный доступ через Connect

- [Могу ли я задать вопрос о члене своей семьи со своей учетной записью Connect?](#)
- [Можем ли мы с супругой \(супругом\) пользоваться одной учетной записью Connect?](#)
- [Могу ли я получить доступ к учетной записи другого взрослого на портале Connect? Для этого мне тоже необходимо быть пациентом?](#)

- [Могу ли я предоставить другому лицу доступ к моей учетной записи Connect?](#)
- [Могу ли я получить доступ к portalу Connect от имени своего ребенка?](#)
- [Что произойдет с моим доступом к учетной записи Connect по доверенности, когда моему ребенку исполнится 12 лет?](#)
- [Что делать, если я более не хочу предоставлять другому лицу доступ к моей учетной записи Connect?](#)

Использование Connect

- [Могу ли я обновить свою личную информацию \(например, домашний адрес, номер телефона или адрес электронной почты\) через Connect?](#)
- [Если я отправлю сообщение в офис моего поставщика услуг через Connect, когда я получу ответ?](#)
- [Когда я смогу увидеть на портале Connect результаты своих анализов и обследований?](#)
- [Почему результаты некоторых анализов и обследований не отправляются в электронном виде в учетную запись Connect?](#)
- [Что делать, если какая-либо моя медицинская информация указана на портале Connect неверно?](#)
- [Что делать, если я не хочу, чтобы моя медицинская информация передавалась за пределы офиса моего врача?](#)
- [Как мне запросить свою полную медицинскую документацию?](#)

Оплата счетов через Connect

- [Какие счета я могу оплатить через Connect?](#)
- [Безопасна ли оплата через Connect кредитной картой?](#)
- [Обязательно ли оплачивать счета онлайн?](#)
- [Как быть, если у меня возникнут вопросы о моих счетах или балансе?](#)

О приемах по видеосвязи

- [Что делать, если мне нужен прием по видеосвязи?](#)
- [Как записаться на прием по видеосвязи?](#)

Справка портала Connect

- [С кем мне связаться, если у меня есть другие вопросы о Connect?](#)

Что такое Epic?

Epic — это новая комплексная система электронного медицинского реестра для медицинского центра Columbia University Irving Medical Center, больницы NewYork-Presbyterian и медицинского университета Weill Cornell Medicine.

[Вверх](#)

Почему мы переходим на Epic?

Когда вся ваша медицинская информация собрана в одном месте, это помогает нам обеспечить вам наилучший уход, независимо от того, где вы находитесь — в кабинете своего врача, в отделении неотложной помощи или в больнице. Epic предоставляет поставщикам медицинских услуг информацию, необходимую для поддержания высокого качества обслуживания. Такая информация включает, среди прочего, записи медицинского персонала, ранее предоставлявшего вам обслуживание в любом из наших учреждений.

Пользуясь единым порталом для пациентов, вы можете просматривать всю информацию о назначенных приемах, результатах анализов и счетах.

[Вверх](#)

Что такое Connect?

Connect — это портал для пациентов, который предлагает им индивидуальный и безопасный онлайн-доступ к некоторой медицинской документации и управление своим медицинским обслуживанием. Connect представляет собой единый портал для медицинского центра Columbia University Irving Medical Center, больницы NewYork-Presbyterian и медицинского университета Weill Cornell Medicine. Он заменит портал FollowMyHealth медицинского центра Columbia University Irving Medical Center и портал MyNYP больницы NewYork-Presbyterian.

Через Connect вы получаете доступ к следующим разделам:

- результаты обследований;
- онлайн-приемы;
- оплата счетов онлайн;
- простые методы связи с учреждением поставщика услуг;
- записи обо всех приемах, посещениях отделений неотложной медицинской помощи и стационарного лечения;
- записи по итогам приемов;
- телемедицинские услуги, включая последующие приемы по видеосвязи и срочную медицинскую помощь по требованию.

Для регистрации перейдите на страницу www.myconnectnyc.org/newuser/.

[Вверх](#)

Кто может использовать Connect?

Любой пациент, достигший 12 лет, имеет право получить учетную запись Connect. Кроме того, родители могут получить доступ к portalу по доверенности для управления учетными записями своих детей, и пациенты могут предоставлять доступ к их учетным записям своим членам семьи, друзьям или лицам, осуществляющим уход за ними. Более подробная информация содержится в разделе [Terms and Conditions \(Положения и условия\)](#).

[Вверх](#)

Когда медицинский центр Columbia University Irving Medical Center и больница NewYork-Presbyterian присоединились к portalу Connect медицинского университета Weill Cornell Medicine?

Медицинский центр Columbia University Irving Medical Center и больница NewYork-Presbyterian полностью присоединились к системе электронной медицинской документации Epic и к portalу для пациентов Connect университета Weill Cornell Medicine 1 февраля 2020 года.

[Вверх](#)

Будут ли все мои прежние медицинские документы размещены на portalе Connect?

Наши сотрудники вводят в систему Connect ключевые данные вашей истории болезни, которые вы можете просмотреть вместе со своим поставщиком услуг. Но можете не беспокоиться — у врачей будет доступ к вашей полной истории болезни.

[Вверх](#)



Насколько безопасен портал Connect?

Центр Columbia University Irving Medical Center, больница NewYork-Presbyterian и университет Weill Cornell Medicine обязаны обеспечивать конфиденциальность ваших личных данных и безопасность вашей медицинской информации. Связь между вами и вашим поставщиком медицинских услуг и медперсоналом с использованием портала Connect осуществляется через безопасное закодированное соединение. Это означает, что ваша информация кодируется таким образом, чтобы никто не смог прочитать ее во время передачи. Такое безопасное соединение использует кодирование согласно промышленному стандарту с протоколом защиты информации Secure Socket Layer (SSL) 128 бит. Ваша медицинская документация защищена брандмауэром для предотвращения несанкционированного доступа. Кроме того, для доступа к portalу Connect необходимы имя пользователя и пароль, которые вы создаете сами.

[Вверх](#)

Взимается ли плата за использование Connect?

Connect — это бесплатный сервис, предлагаемый нашим пациентам.

[Вверх](#)

Какие услуги предоставляет Connect?

Помимо просмотра некоторой медицинской документации Connect предлагает доступ к следующим возможностям:

- результаты обследований;
- онлайн-приемы;
- оплата счетов онлайн;
- простые методы связи с учреждением поставщика услуг;
- записи обо всех приемах, посещениях отделений неотложной медицинской помощи и стационарного лечения;
- записи по итогам приемов;
- телемедицинские услуги, включая последующие приемы по видеосвязи и срочную медицинскую помощь по требованию.

Для регистрации перейдите на страницу www.myconnectnyc.org/newuser/.

[Вверх](#)

Как зарегистрироваться на портале Connect?

Вы можете получить код активации после приема или зарегистрироваться самостоятельно на странице <http://www.myconnectnyc.org/newuser/>, нажав на кнопку Self Sign Up (Зарегистрироваться самостоятельно).

[Вверх](#)

Каковы технические требования для использования портала Connect?

Вам нужен доступ к компьютеру, подключенному к сети Интернет, и браузер текущей версии. Кроме того, имеются приложения для устройств с операционными системами iOS и Android.

[Вверх](#)

Можно ли использовать портал Connect на мобильном устройстве?

Connect можно использовать на устройствах Apple и устройствах на базе Android.

[Вверх](#)

Можно ли подключаться через Connect к внешним мобильным приложениям?

Пациенты могут подключить свою учетную запись Connect к приложениям других поставщиков, используя стандарт FHIR. Если у вас есть приложение, которое использует FHIR для работы с системой электронной медицинской документации вашего поставщика услуг, то Connect поддерживает его. Для добавления информации с портала Connect следуйте инструкциям, предоставленным в вашем приложении. Для получения более подробных указаний перейдите по следующей ссылке:

<https://open.epic.com/Tutorial/PatientAuthentication>

[Вверх](#)

Можно ли получить новое сообщение об активации учетной записи Connect, если предыдущее было утеряно, не получено или истекло?

Вы можете запросить новое сообщение об активации при следующем посещении медицинского центра Columbia University Irving Medical Center, больницы NewYork-Presbyterian или университета Weill Cornell Medicine. Мы не можем прислать вам новое сообщение об активации по электронной почте из соображений безопасности. Вы также можете воспользоваться функцией [Self Sign Up \(Зарегистрироваться самостоятельно\)](#), где не требуется код активации.

[Вверх](#)

Сообщение об активации учетной записи Connect не работает, что мне делать?

Если вы получили сообщение об активации в текстовом сообщении или по электронной почте, у вас есть 24 часа, чтобы на него ответить. Если вы получили письмо с кодом, код действует в течение 30 дней. Вы также можете выполнить регистрацию самостоятельно без кода активации, и система задаст вам вопросы для подтверждения вашей личности. Если вам не удастся зарегистрироваться, [свяжитесь со службой технической поддержки Connect](#).

[Вверх](#)

Когда я пытаюсь войти в систему Connect, я получаю сообщение «Login unsuccessful» (Войти не удалось). В чем может быть проблема?

В поле пароля имеет значение регистр клавиатуры, поэтому проверьте, не включена ли клавиша фиксации верхнего регистра (Caps Lock). Также проверьте, нет ли лишних пробелов при вводе имени пользователя или пароля Connect. Если вы забыли свои данные для входа, [щелкните здесь](#), чтобы восстановить имя пользователя, или [щелкните здесь](#), чтобы сбросить пароль.

[Вверх](#)

Я не помню свое имя пользователя Connect. Как восстановить его?

[Щелкните здесь](#) для восстановления имени пользователя Connect. После того как вы введете свою личную информацию, мы отправим ваше имя пользователя Connect на адрес электронной почты, который зарегистрирован в вашей учетной записи. Если вам нужна дополнительная помощь, нажмите ссылку Contact Our Technical Support (Обратиться в службу технической поддержки), которая появляется на странице подтверждения.

[Вверх](#)

Я не помню свой пароль для Connect. Как мне получить новый?

[Щелкните здесь](#) для сброса своего пароля учетной записи Connect. После того как вы введете свою личную информацию, мы отправим код безопасности на адрес электронной почты, который зарегистрирован в вашей учетной записи. После ввода правильного кода вы сможете создать новый пароль. Если вам нужна дополнительная помощь, нажмите ссылку Contact Our Technical Support (Обратиться в службу технической поддержки), которая появляется при вводе неправильной личной информации на странице передачи данных.

[Вверх](#)

Где я могу изменить свой пароль или контрольный вопрос в Connect?

Войдите в учетную запись Connect. В меню Profile (Профиль) нажмите Security Settings (Настройки безопасности).

[Вверх](#)

Могу ли я задать вопрос о члене своей семьи со своей учетной записи Connect?

Нет, вы не можете задавать вопросы о члене семьи со своей учетной записи Connect. Ваша учетная запись Connect непосредственно связана с вашей медицинской документацией, и сообщения с вопросами о других лицах попадут в **вашу** медицинскую карту. Когда в медицинской карте появляется несоответствующая информация, это может создавать препятствия для вашего медицинского обслуживания.

[Вверх](#)

Можем ли мы с супругой (супругом) пользоваться одной учетной записью Connect?

Нет. Поскольку медицинская информация конфиденциальна, каждый пациент должен создать собственную учетную запись на портале Connect.

[Вверх](#)

Могу ли я получить доступ к учетной записи другого взрослого на портале Connect? Для этого мне тоже необходимо быть пациентом?

Любому взрослому лицу может быть предоставлен доступ к учетной записи другого взрослого лица посредством доступа к portalу по доверенности. Для получения доступа к portalу по доверенности не обязательно быть пациентом. Пациент должен заполнить форму Connect Patient

Portal Proxy Access Authorization (Разрешение на предоставление доступа к portalу пациентов Connect по доверенности). После обработки формы лицо, получающее доступ к portalу по доверенности, получит сообщение по электронной почте для создания учетной записи в Connect от имени пациента. Если пациент не в состоянии подписать форму в связи с ограниченной дееспособностью, свяжитесь с поставщиком медицинских услуг пациента.

[Вверх](#)

Могу ли я предоставить другому лицу доступ к моей учетной записи Connect?

Да, вы можете предоставить другому взрослому доступ к своей учетной записи Connect, дав разрешение на предоставление доступа к portalу по доверенности. Вы должны будете заполнить в кабинете своего поставщика медицинских услуг форму Connect Patient Portal Proxy Access Authorization (Разрешение на предоставление доступа к portalу пациентов Connect по доверенности). После обработки формы выбранное вами лицо, получающее доступ к portalу по доверенности, получит сообщение по электронной почте для создания учетной записи Connect от вашего имени, или, если у него уже есть учетная запись Connect, для добавления доступа к вашей учетной записи в учетную запись данного лица.

[Вверх](#)

Могу ли я получить доступ к portalу Connect от имени своего ребенка?

Родители и законные опекуны могут получить доступ к portalу от имени их ребенка младше 12 лет по доверенности. Родители или законные опекуны должны подать запрос на получение - доступа по доверенности, когда явятся с ребенком на следующий прием к врачу.

[Вверх](#)

Что произойдет с моим доступом к учетной записи Connect по доверенности, когда моему ребенку исполнится 12 лет?

По достижении 12-летнего возраста доступ к данным ребенка через портал Connect изменится. Ваш доступ будет ограничен, и вы сможете только отправлять сообщения поставщику медицинских услуг вашего ребенка.

[Вверх](#)

Что делать, если я более не хочу предоставлять другому лицу доступ к моей учетной записи Connect?

Если вы ранее предоставили кому-то доступ к своей учетной записи Connect по доверенности, вы можете аннулировать его в настройках Family Access Settings (Настройки семейного доступа). Для обновления настройки сначала войдите в свою учетную запись Connect. Потом в меню Health (Здоровье) щелкните Share My Record (Поделиться моими данными). Первый вариант на странице — Friends and family access (Доступ для друзей и семьи) — позволяет отменить доступ по доверенности.

[Вверх](#)

Могу ли я обновить свою личную информацию (например, домашний адрес, номер телефона или адрес электронной почты) через Connect?

Да, вы можете обновить свои личные данные через Connect. Войдите в свою учетную запись Connect. В меню Profile (Профиль) нажмите Personal Information (Личные данные). Если какие-либо данные указаны неправильно, наведите курсор на карту и нажмите кнопку Edit (Редактировать) внизу справа, чтобы внести изменения.

[Вверх](#)

Если я отправлю сообщение в офис моего поставщика услуг через Connect, когда я получу ответ?

Вы можете ожидать ответа в течение двух рабочих дней. Просим **не** пользоваться порталом Connect для отправки сообщений, требующих немедленной реакции. По неотложным медицинским вопросам обращайтесь к своему поставщику медицинских услуг по телефону или звоните по номеру 911.

[Вверх](#)

Когда я смогу увидеть на портале Connect результаты своих анализов и обследований?

Большинство результатов анализов и обследований автоматически добавляются в вашу учетную запись Connect через заданный период времени после их получения. Большинство результатов лабораторных анализов доступны через два рабочих дня, а большинство результатов визуализационных обследований — через четыре рабочих дня. Если результаты имеют конфиденциальный характер (например, генетическое тестирование или обследование на инфекции, передающиеся половым путем), они никогда не добавляются автоматически, но ваш врач может передать их вручную. Если у вас есть вопросы по результатам анализов, обратитесь непосредственно к своему поставщику медицинских услуг. Служба технической поддержки Connect **не может** обсуждать медицинскую информацию.

[Вверх](#)

Почему результаты некоторых анализов и обследований не отправляются в электронном виде в учетную запись Connect?

Результаты анализов и обследований, существующие не в электронном виде, не могут быть включены в данные портала. Кроме того, законы штата запрещают нам предоставлять доступ к определенным результатам в автоматическом режиме. Если вы не видите результаты каких-либо анализов, обратитесь непосредственно к своему поставщику медицинских услуг. Служба технической поддержки Connect **не может** обсуждать медицинскую информацию.

[Вверх](#)

Что делать, если какая-либо моя медицинская информация указана на портале Connect неверно?

Медицинская информация поступает в вашу учетную запись Connect непосредственно из вашей электронной медицинской карты, которая ведется в офисе вашего поставщика медицинских услуг. Во время следующего приема у поставщика услуг попросите его исправить неточную информацию или отправьте сообщение в офис поставщика услуг через Connect с просьбой внести исправления в вашу медицинскую документацию. Информация о вашем здоровье пересматривается и обновляется в вашей электронной медицинской карте на каждом приеме у врача.

[Вверх](#)

Что делать, если я не хочу, чтобы моя медицинская информация передавалась за пределы офиса моего врача?

Защита вашей конфиденциальности является самой приоритетной задачей. Ваша личная информация может просматриваться только в связи с вашим медицинским обслуживанием в медицинском центре Columbia University Irving Medical Center, больнице NewYork-Presbyterian или медицинском университете Weill Cornell Medicine. Если вы не хотите, чтобы мы предоставляли вашу информацию в электронном виде через сети обмена медицинской информацией, просто ответьте отрицательно на соответствующий вопрос во время регистрации. Если вы ранее дали согласие на передачу информации, но передумали, свяжитесь с одним из сотрудников отдела по обеспечению конфиденциальности, чтобы он отменил ваше разрешение.

[Вверх](#)

Как мне запросить свою полную медицинскую документацию?

Вы можете запросить копию своей медицинской документации, нажав на одну из ссылок ниже и выполнив инструкции.

NYP: <https://www.nyp.org/patients-and-visitors/medical-records>

Columbia: <https://www.columbiadoctors.org/about-us/medical-records>

Weill Cornell Medicine: <https://weillcornell.org/privacy> (для получения инструкций щелкните Notice of Privacy Practices (Уведомление о соблюдении конфиденциальности))



[Вверх](#)

Какие счета я могу оплатить через Connect?

Через Connect можно оплачивать счета поставщиков услуг из медицинского центра Columbia University Irving Medical Center и (или) университета Weill Cornell Medicine и счета из больницы NewYork-Presbyterian.

[Вверх](#)

Безопасна ли оплата через Connect кредитной картой?

Да, все электронные переводы средств и платежи выполняются в соответствии со стандартами безопасности в индустрии платежных карт (PCI).

[Вверх](#)

Обязательно ли оплачивать счета онлайн?

Нет, кроме оплаты счетов онлайн у вас есть возможность оплатить их по телефону или по почте. Более подробная информация содержится в счете.

[Вверх](#)

Как быть, если у меня возникнут вопросы о моих счетах или балансе?

Вы можете связаться с отделом обслуживания клиентов по номеру телефона, указанному в счете, или отправить электронное сообщение через Connect.

[Вверх](#)

Что делать, если мне нужен прием по видеосвязи?

На основании опыта мы настоятельно рекомендуем использовать для приема по видеосвязи приложение для смарт-устройства. У нас есть версии для устройств с операционными системами iOS и Android. Никакие дополнительные настройки не требуются, просто установите приложение на свое устройство и войдите в систему.

Если вы используете персональный компьютер, убедитесь, что на нем установлена последняя версия одного из популярных браузеров, например, Chrome, Firefox, Safari или Explorer (Edge). Также проверьте, чтобы ваш микрофон и камера были в рабочем состоянии. За два дня до первого назначенного приема по видеосвязи вы получите инструкции по настройке и конфигурированию программного обеспечения. Вам может понадобиться установить на компьютере новые драйверы, поэтому убедитесь, что у вас есть такая возможность.

[Вверх](#)

Как записаться на прием по видеосвязи?

Многие поставщики услуг предлагают приемы по видеосвязи через раздел онлайн-записи в Connect. Чтобы выбрать время приема, найдите раздел Video Visit (Прием по видеосвязи). Либо, если вы связываетесь с отделом для назначения приема, спросите, подойдет ли прием по видеосвязи для визита того типа, который вы хотите назначить.

[Вверх](#)

С кем мне связаться, если у меня есть другие вопросы о Connect?

Обратитесь в офис своего поставщика услуг или задайте вопросы во время следующего приема.

[Вверх](#)