



ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА
КОМИТЕТ ПО ЗДРАВООХРАНЕНИЮ
Р А С П О Р Я Ж Е Н И Е

«Ок» 12. 10.20

№ 846-р

Об организации оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий пациентам с новой коронавирусной инфекцией COVID-19, ОРВИ, гриппом и внебольничной пневмонией в Санкт-Петербурге

Во исполнение приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19.03.2020 № 198н «О временном порядке организации работы медицинских организаций в целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19» и в целях совершенствования организации оказания медицинской помощи пациентам с подозрением на новую коронавирусную инфекцию COVID-19, с подтвержденным диагнозом новой коронавирусной инфекции COVID-19, а также с признаками или подтвержденным диагнозом внебольничной пневмонии, острой респираторной вирусной инфекции, гриппа, получающим медицинскую помощь амбулаторно:

1. Утвердить временный регламент организации и оказания консультативной медицинской помощи с применением телемедицинских технологий жителям Санкт-Петербурга с подозрением на новую коронавирусную инфекцию COVID-19, с подтвержденным диагнозом новой коронавирусной инфекции COVID-19, а также с признаками или подтвержденным диагнозом внебольничной пневмонии, острой респираторной вирусной инфекции, гриппа, получающим медицинскую помощь амбулаторно (на дому) (далее – Временный регламент) согласно приложению № 1 к настоящему распоряжению.

2. Рекомендовать начальникам отделов здравоохранения администраций районов Санкт-Петербурга и руководителям медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь пациентам в амбулаторных условиях, в том числе на дому, организовать:

2.1. Оказание медицинской помощи с применением телемедицинских технологий пациентам с подозрением на новую коронавирусную инфекцию COVID-19, с подтвержденным диагнозом новой коронавирусной инфекции COVID-19, а также с признаками или подтвержденным диагнозом внебольничной пневмонии, острой респираторной вирусной инфекции, гриппа, состояние которых позволяет наблюдать на дому, в соответствии с Временным регламентом.

2.2. Обеспечение медицинских организаций необходимыми помещениями, средствами связи и оборудованием для осуществления дистанционного взаимодействия

медицинских работников с пациентами (законными представителями пациентов) в соответствии с Временным регламентом.

2.3. Привлечение (при необходимости) к оказанию медицинской помощи с применением телемедицинских технологий пациентам под контролем старшей медицинской сестры и трудоустройство в МО на должности специалистов со средним медицинским образованием лиц с высшим медицинским и высшим фармацевтическим образованием, а также лиц, освоивших образовательную программу высшего медицинского образования в объеме трех курсов и более (по специальности «Сестринское дело» в объеме двух курсов и более), после прохождения обучения по краткосрочным дополнительным профессиональным программам (не менее 36 часов), без сдачи экзамена по допуску к осуществлению медицинской деятельности на должностях среднего медицинского персонала, предусмотренного приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 27.06.2016 № 419н «Об утверждении Порядка допуска лиц, не завершивших освоение образовательных программ высшего медицинского и высшего фармакологического образования, а также лиц с высшим медицинским и высшим фармакологическим образованием к осуществлению медицинской деятельности или фармацевтической деятельности на должностях среднего медицинского персонала».

2.4. Ежемесячное предоставление отчетов об оказанной медицинской помощи с применением телемедицинских технологий пациентам с подозрением на новую коронавирусную инфекцию COVID-19, с подтвержденным диагнозом новой коронавирусной инфекции COVID-19, а также с признаками или подтвержденным диагнозом внебольничной пневмонии, острой респираторной вирусной инфекции, гриппа, получающим медицинскую помощь амбулаторно (на дому), посредством заполнения соответствующих отчетных форм в подсистеме «Медицинская статистика» государственной информационной системы «Региональный фрагмент единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения» до 21.00 последнего дня отчетного месяца.

3. Директору СПб ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр» организовать:

3.1. Методическое сопровождение медицинских организаций по использованию телемедицинских технологий при оказании медицинской помощи пациентам с подозрением на новую коронавирусную инфекцию COVID-19, с подтвержденным диагнозом новой коронавирусной инфекции COVID-19, а также с признаками или подтвержденным диагнозом внебольничной пневмонии, острой респираторной вирусной инфекции, гриппа, получающих медицинскую помощь амбулаторно (на дому), в соответствии в Временным регламентом.

3.2. Контроль предоставления отчетов медицинскими организациями в соответствии с пунктом 2.4 настоящего распоряжения, а также их консолидацию и предоставление в Комитет по здравоохранению.

4. Контроль за выполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя председателя Комитета по здравоохранению Гранатович О.В.

Председатель
Комитета по здравоохранению

Д.Г. Лисовец



Временный регламент организации и оказания консультативной медицинской помощи с применением телемедицинских технологий жителям Санкт-Петербурга с подозрением на новую коронавирусную инфекцию COVID-19, с подтвержденным диагнозом новой коронавирусной инфекции COVID-19, а также с признаками или подтвержденным диагнозом внебольничной пневмонии, острой респираторной вирусной инфекции, гриппа, получающим медицинскую помощь амбулаторно (на дому)

1. Общие положения

1.1. Настоящий временный регламент (далее – Регламент) определяет правила организации и оказания консультативной медицинской помощи с применением телемедицинских технологий жителям Санкт-Петербурга с подтвержденным диагнозом новой коронавирусной инфекции COVID-19, а также с признаками или подтвержденным диагнозом внебольничной пневмонии, острой респираторной вирусной инфекции, гриппа, получающих медицинскую помощь амбулаторно (на дому) (далее – пациенты).

1.2. Оказание консультативной медицинской помощи, мониторинг состояния здоровья пациентов с применением телемедицинских технологий осуществляется посредством подсистем «Телемедицина» (далее – ТМ.РЕГИЗ) и «Интернет-портал» (далее – Портал «Здоровье петербуржца») государственной информационной системы Санкт-Петербурга «Региональный фрагмент единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения».

1.3. Медицинские организации (далее – МО) оказывают медицинскую помощь посредством ТМ.РЕГИЗ по видам работ (услуг), указанным в лицензии на осуществление медицинской деятельности.

1.4. Консультации пациентов (законных представителей пациентов) с применением телемедицинских технологий (далее – ТМК) могут проводиться в плановой, неотложной (в том числе для определения показаний для вызова бригады скорой медицинской помощи) формах.

1.5. ТМК проводятся в целях:

1.5.1. Сбора и анализа жалоб пациента, данных анамнеза.

1.5.2. Дистанционного наблюдения за состоянием здоровья пациента и оценки эффективности лечебно-диагностических мероприятий.

1.5.3. Коррекции ранее назначенного лечения при условии установления лечащим врачом диагноза и назначения лечения на очном приеме (осмотре, консультации).

1.5.4. Продления и закрытия листков нетрудоспособности, сформированных в форме электронного документа, а также формирования листков в форме электронных документов при угрозе распространения заболеваний, включенных в перечень заболеваний, представляющих опасность для окружающих¹, в соответствии с особенностями организации оказания медицинской помощи при угрозе распространения заболеваний, представляющих опасность для окружающих.

1.5.5. Принятия решения о необходимости проведения очного приема, посещения пациента на дому.

¹ Постановление Правительства Российской Федерации от 01.12.2004 №715 «Об утверждении перечня социально значимых заболеваний и перечня заболеваний, представляющих опасность для окружающих»

1.6. ТМК проводятся медицинскими работниками МО, привлекаемыми для проведения консультации (далее – врач-консультант), в режиме реального времени в форме сеансов видеоконференцсвязи (далее – ВКС) с пациентом (законным представителем пациента), организованных посредством компонента организации сеансов ВКС ТМ.РЕГИЗ.

1.7. Дополнительным инструментом дистанционного контроля состояния здоровья пациентов в рамках ТМК является обмен с пациентом (законным представителем пациента) текстовыми сообщениями, медицинскими документами, аудио- и видеофайлами посредством модуля обмена сообщениями (чата) ТМ.РЕГИЗ.

1.8. ТМК с пациентом (законным представителем пациента) для контроля состояния здоровья пациента проводятся на вторые, четвертые, шестые и восьмые сутки после постановки пациента на учет в МО.

1.9. Рекомендуемая продолжительность сеансов ВКС с пациентом (законным представителем пациента) в рамках ТМК – 10 минут.

1.10. Результатом ТМК является консультативное заключение врача-консультанта, содержащее в том числе сведения о назначении пациенту необходимых дополнительных исследований, очного приема, а также о корректировке лечения, ранее назначенного на очном приеме (осмотре, консультации) лечащим врачом.

1.11. Максимальная длительность формирования консультативного заключения для пациента (законного представителя пациента) – 60 минут после завершения ТМК.

1.12. Консультативные заключения, сформированные по результатам ТМК, вносятся в электронную медицинскую карту пациента медицинской информационной системы, эксплуатируемой в МО.

1.13. Врач-консультант несет ответственность за рекомендации, предоставленные пациенту по результатам ТМК.

1.14. Возможность оказания пациенту консультативной медицинской помощи в дистанционной форме определяет врач-консультант на основании сведений о состоянии здоровья пациента, имеющихся у него.

2. Перечень нормативных правовых актов

Регламент разработан в соответствии с нормами, требованиями и рекомендациями, приведенными в следующих нормативных правовых актах:

2.1. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

2.2. Федеральный закон от 29.07.2017 № 242-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам применения информационных технологий в сфере охраны здоровья».

2.3. Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

2.4. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 30.11.2017 № 965н «Об утверждении порядка организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий».

2.5. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19.03.2020 № 198н «О временном порядке организации работы медицинских организаций в целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19».

2.6. Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 17.10.2012 № 1119 «О государственной информационной системе Санкт-Петербурга «Региональный фрагмент единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения».

2.7. Приказ Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга от 28.05.2020 №359-р «О совершенствовании организации и оказания медицинской помощи пациентам с новой коронавирусной инфекцией COVID-19 в Санкт-Петербурге».

3. Порядок организации проведения телемедицинских консультаций МО

3.1. В рамках организации проведения ТМК руководитель МО:

3.1.1. Определяет врачей-консультантов из числа медицинских работников МО.

3.1.2. Определяет сотрудников, ответственных за администрирование ТМ.РЕГИЗ на стороне МО (далее – администратор МО).

3.1.3. Определяет сотрудников, ответственных за учет пациентов, формирование заявок на ТМК для пациентов (законных представителей пациентов), контроль проведения ТМК врачами-консультантами в соответствии с графиком (далее – регистратор/координатор).

3.1.4. Организует выделение помещений для проведения ТМК или обеспечивает проведение ТМК непосредственно на рабочих местах врачей-консультантов.

3.1.5. Обеспечивает врачей-консультантов, регистраторов/координаторов и администраторов МО автоматизированными рабочими местами и необходимым для проведения телемедицинских консультаций оборудованием (рекомендации к комплектации автоматизированных рабочих мест представлены в приложении №1 к настоящему Регламенту).

3.1.6. Организует обучение врачей-консультантов и регистраторов/координаторов работе с заявками на телемедицинские консультации в ТМ.РЕГИЗ и технологии проведения ТМК в соответствии с положениями настоящего Регламента, а также обучающими материалами и инструкциями, размещенными на официальном сайте Санкт-Петербургского государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» в разделе «Телемедицина».

3.1.7. Организует регистрацию администраторами МО учетных записей для врачей-консультантов в ТМ.РЕГИЗ.

3.1.8. Организует ведение администраторами МО расписания проведения врачами-консультантами ТМК для пациентов (законных представителей пациентов) в ТМ.РЕГИЗ.

3.1.9. Обеспечивают создание на официальном сайте МО раздела «Телемедицина» и размещение в данном разделе информации об оказании врачами-консультантами МО ТМК для пациентов (законных представителей пациентов), памяток о получении телемедицинских консультаций для пациентов и законных представителей пациентов, а также размещение на главной странице официального сайта МО баннера со ссылкой на созданный раздел (памятки и баннер представлены в приложении №2 к настоящему Регламенту).

3.1.10. Осуществляет контроль надлежащего исполнения настоящего Регламента сотрудниками МО.

4. Порядок проведения телемедицинской консультации

4.1.1. Регистратор/координатор:

4.1.2. Ведет журнал учета пациентов и проведенных для них (законных представителей пациентов) врачами-консультантами ТМК, а также график проведения ТМК для пациентов (законных представителей пациентов) в соответствии с пунктом 1.8 настоящего Регламента.

4.1.3. Обеспечивает установление первичного контакта с пациентом (законным представителем пациента) в дистанционной форме посредством телефонного звонка, в ходе которого дает пациенту (законному представителю пациента) разъяснения по вопросам алгоритма и графика дистанционного контроля состояния здоровья пациента, в соответствии с рекомендуемым речевым скриптом, представленном в приложении №3 к настоящему Регламенту.

4.1.4. В случае отсутствия у пациента (законного представителя пациента) технической возможности получения ТМК, отмечает это в журнале учета пациентов и проведенных ТМК и организует дистанционный контроль состояния здоровья пациента врачами-консультантами посредством телефонных звонков.

4.1.5. Формирует в ТМ.РЕГИЗ заявки на ТМК для пациентов (законных представителей пациентов) в соответствии с установленным графиком проведения ТМК.

4.1.6. Контролирует проведение врачами-консультантами ТМК в соответствии с графиком.

4.2. Врач-консультант:

4.2.1. Получает уведомление о регистрации новой заявки на ТМК с пациентом (законным представителем пациента) на адрес электронной почты, указанный в учетной записи врача-консультанта ТМ.РЕГИЗ.

4.2.2. По расписанию осуществляет ТМК, проводит сеансы ВКС с пациентами (законными представителями пациентов) в соответствии с рекомендуемым речевым скриптом, представленном в приложении №3 к настоящему Регламенту.

4.2.3. В чате с пациентом (законным представителем пациента) в течение рабочего дня отвечает на поступающие от пациента (законного представителя пациента) вопросы, касающиеся состояния здоровья пациента, изучает предоставленные медицинские документы и сведения, при необходимости задает пациенту (законному представителю пациента) вопросы, касающиеся состояния здоровья пациента, запрашивает необходимые для формирования консультативного заключения сведения.

4.2.4. В течение 60 минут после завершения ТМК формирует в ТМ.РЕГИЗ протокол ТМК (форма протокола представлена в приложении №4 к настоящему Регламенту) и подписывает его своей усиленной квалифицированной электронной подписью (далее – УКЭП).

4.2.5. В случае отсутствия возможности подписания протокола ТМК УКЭП, врач-консультант подписывает протокол ТМК (форма протокола представлена в приложении №4 к настоящему Регламенту) на бумажном носителе и прикладывает к заявке на ТМК в ТМ.РЕГИЗ сканированную копию протокола².

4.2.6. Если пациент (законный представитель пациента) не вышел с врачом-консультантом на связь в назначенные дату и время или в ходе ТМК не смог предоставить сведения, необходимые для составления заключения о состоянии здоровья пациента, врач-консультант имеет право закрыть заявку на ТМК в ТМ.РЕГИЗ без консультативного заключения (с указанием причины), сообщив заведующему терапевтическим (педиатрическим) отделением или иному сотруднику МО, ответственному за организацию и контроль оказания медицинской помощи пациентам, о необходимости направления к пациенту врача для очной консультации (осмотра).

4.2.7. Вносит сведения о проведенной ТМК и её результате (в том числе протокол ТМК) в электронную медицинскую карту пациента медицинской информационной системы, эксплуатируемой в МО.

4.3. Пациент (законный представитель пациента), давший согласие на получение медицинской помощи амбулаторно (на дому):

4.3.1. Предоставляет МО необходимые для проведения ТМК персональные данные (фамилия, имя отчество, дата рождения, номер полиса обязательного медицинского страхования, СНИЛС (при необходимости)), а также адрес электронной почты для получения уведомлений о назначенных ему ТМК и результатах ТМК.

4.3.2. Обеспечивает использование для дистанционного взаимодействия с врачом средства связи (смартфон, ноутбук, планшет, компьютер) с возможностью получения и передачи аудио- и видеосигналов (камера, микрофон, наушники).

4.3.3. Обеспечивает использование для дистанционного взаимодействия с врачом одного из нижеперечисленных браузеров:

- Google Chrome не ниже версии 65;
- Mozilla Firefox не ниже версии 55;

² Оригинал консультативного заключения на бумажном носителе хранится в медицинской карте пациента МО

- Microsoft Edge не ниже версии 41;
- Apple Safari не ниже версии 13;
- Опера не ниже версии 50;
- Яндекс.Браузер не ниже версии 20.

4.3.4. Обеспечивает регистрацию на Едином портале государственных услуг и функций (gosuslugi.ru) и получение подтвержденной или стандартной учетной записи Единой системы идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА).

4.3.5. Соглашается с условиями информированного добровольного согласия на дистанционное консультирование в личном кабинете на Портале «Здоровье петербуржца».

4.3.6. Получает уведомление о датах и времени проведения ТМК, на предоставленный адрес электронной почты.

4.3.7. В назначенные дату и время авторизуется под своей учетной записью ЕСИА на Портале «Здоровье петербуржца» (gorzdrav.spb.ru) и принимает участие в сеансе ВКС с врачом-консультантом.

4.3.8. При необходимости в чате личного кабинета на Портале «Здоровье петербуржца» направляет врачу-консультанту вопросы, касающиеся состояния своего здоровья (здоровья пациента), медицинские документы и сведения о состоянии своего здоровья (здравья пациента), отвечает на полученные от врача-консультанта вопросы в течение суток с момента получения на адрес электронной почте уведомления о новом сообщении от врача-консультанта.

4.3.9. По завершению ТМК в личном кабинете на Портале «Здоровье петербуржца» получает протокол с рекомендациями врача-консультанта.

4.3.10. Несёт ответственность за предоставление врачу-консультанту достоверных сведений о состоянии своего здоровья.

Приложение №1
к временному регламенту
организации и оказания
консультативной медицинской
помощи с применением
телемедицинских технологий
жителям Санкт-Петербурга с
подозрением на новую
коронавирусную инфекцию
COVID-19, с подтверждённым
диагнозом новой коронавирусной
инфекции COVID-19, а также с
признаками или подтвержденным
диагнозом внебольничной
пневмонии, острой респираторной
вирусной инфекции, гриппа,
 получающих медицинскую помощь
амбулаторно (на дому)

**Общие рекомендации к комплектации автоматизированных рабочих
мест врачей-консультантов, регистраторов/координаторов и администраторов
медицинских организаций, участвующих в процессе организации и оказания
медицинской помощи пациентам с применением телемедицинских технологий**

	Врач-консультант	Регистратор/координатор	Администратор
Системный блок (процессор не ниже Intel Core i3 или его аналог, оперативная память - не ниже 2 Гб)	V	V	V
Клавиатура	V	V	V
Мышь	V	V	V
Сетевой фильтр	V	V	V
Монитор (диагональ не менее 21")	V	V	V
Источник бесперебойного питания	V	V	V
Веб-камера с поддержкой разрешения видео не менее 1280x720 точек (пикселей) со встроенным микрофоном (если нет отдельной компьютерной гарнитуры)	V	V	
Компьютерная гарнитура (наушники с микрофоном): минимальная воспроизводимая частота наушников не более 20 Гц, микрофон с шумоподавлением, наличие регулятора громкости.	V	V	
IP-телефон с гарнитурой	V	V	
Квалифицированная электронная подпись	V		

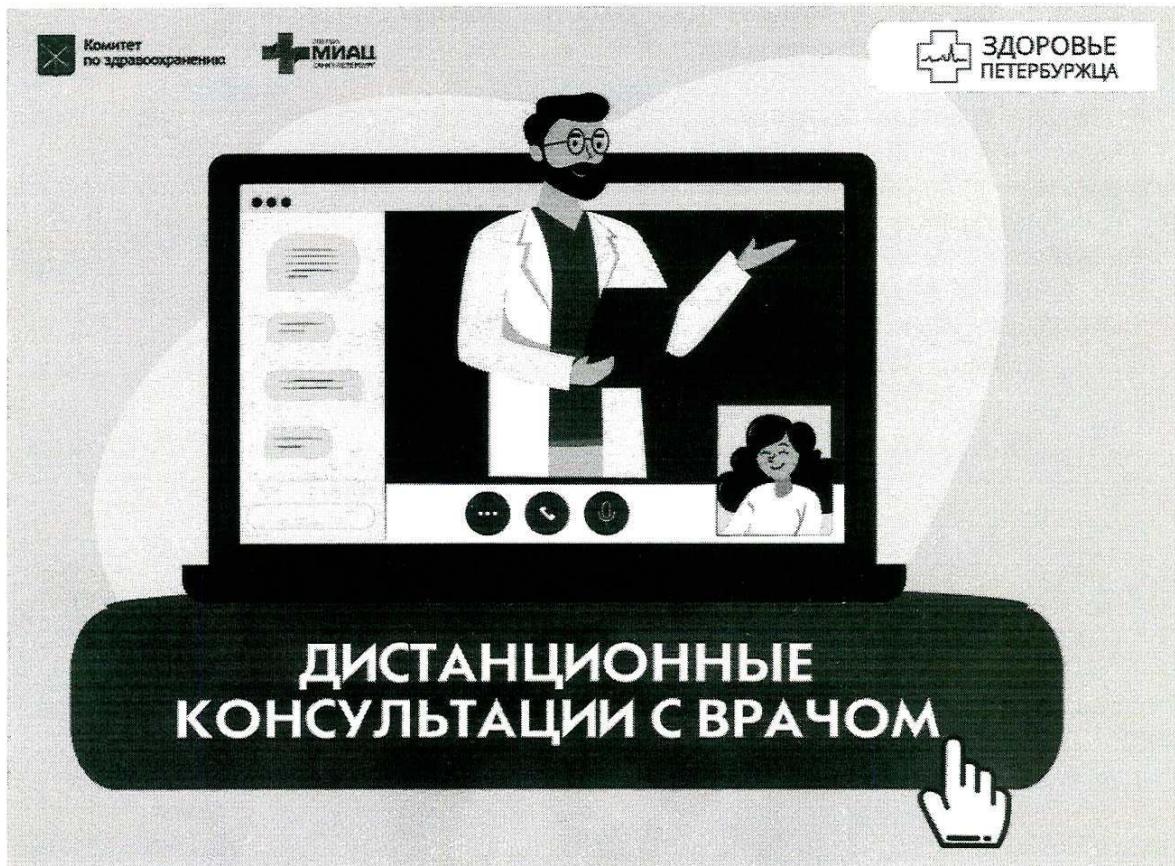
Дополнительно необходимо обеспечить установку на автоматизированных рабочих местах интернет-браузера (на выбор):

- Google Chrome не ниже версии 65;
- Mozilla Firefox не ниже версии 55;
- Microsoft Edge не ниже версии 41;
- Opera не ниже версии 50;
- Яндекс.Браузер не ниже версии 20.

Автоматизированные рабочие места врачей-консультантов желательно укомплектовать двумя мониторами для обеспечения возможности проведения телемедицинской консультации одновременно с просмотром электронной медицинской карты пациента и заполнением протокола телемедицинской консультации.

Приложение №2
к временному регламенту
организации и оказания
консультативной медицинской
помощи с применением
телемедицинских технологий
жителям Санкт-Петербурга с
подозрением на новую
коронавирусную инфекцию
COVID-19, с подтверждённым
диагнозом новой коронавирусной
инфекции COVID-19, а также с
признаками или подтвержденным
диагнозом внебольничной
пневмонии, острой респираторной
вирусной инфекции, гриппа,
 получающих медицинскую помощь
амбулаторно (на дому)

Баннер на сайт медицинской организации



Памятка по получению телемедицинских консультаций для пациента

ДИСТАНЦИОННЫЕ КОНСУЛЬТАЦИИ С ВРАЧОМ

Уважаемый пациент!

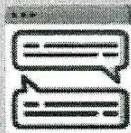
Вы можете получить дистанционную консультацию Вашего лечащего врача на Портале «Здоровые петербуржца» (gorzdrav.spb.ru) в разделе «Чат с врачом», в том числе если у Вас легкая форма «коронавируса», позволяющая лечиться на дому

! Необходимость, возможность и форму дистанционной консультации определяет врач на основании сведений о состоянии Вашего здоровья

Формы дистанционной консультации с врачом:



аудио-
и видеосвязь



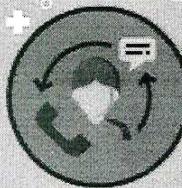
онлайн-чат



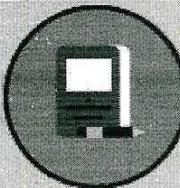
Для доступа к сервису Вам необходимо:

1. Иметь выход в Интернет с любого устройства: смартфон, планшет, компьютер или ноутбук с камерой и микрофоном
2. Зарегистрироваться на Портале государственных услуг (gosuslugi.ru) и получить Подтвержденную или Стоящую учетную запись
3. Согласовать с профилактиком врача о проведении консультации в дистанционной форме, или инициативно направить заявку на дистанционную консультацию в медицинскую организацию, к которой Вы прикреплены по полису ОМС

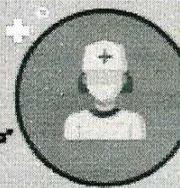
Подать заявку на дистанционную консультацию Вы можете:



Позвонив
в регистратуру
(конт-центр)
своей медицинской
организации



Оставить заявку
в журнал отложенной
записи медицинской
организации
на Портале
«Здоровые петербуржцы»
(gorzdrav.spb.ru)



На очном
приеме
(посещение
врачом на дому)

Для формирования заявки на дистанционную консультацию потребуются:

- ✓ Ваши персональные данные: фамилия, имя, отчество (при наличии)
- ✓ Дата рождения
- ✓ Номер полиса ОМС (номер полиса ОМС также должен быть указан в Вашем лице кабинета на Портале gosuslugi.ru)
- ✓ Номер контактного телефона
- ✓ Адрес Вашей электронной почты (для получения сервисных уведомлений)

Если Вы почувствовали себя хуже и/или у Вас появились следующие симптомы:

1. Повышенная температура
2. Затрудненное дыхание
3. Сухой кашель
4. Одышка
5. Снижение содержания кислорода в крови (SPO2) ниже 93% (при наличии пульсоксиметра)

Необходимо, не дожидаясь назначенной дистанционной консультации, обратиться в Вашу поликлинику по контактным номерам телефона, или вызвать бригаду скорой медицинской помощи по телефонам:

03 (стационарный) или 103, 112 - с мобильного телефона

Памятка по получению телемедицинских консультаций для законного представителя пациента

ДИСТАНЦИОННЫЕ КОНСУЛЬТАЦИИ С ВРАЧОМ

Уважаемый родитель!

Вы можете получить дистанционную консультацию лечащего врача Вашего ребенка на Портале «Здоровые петербуржца» (gorzdrav.spb.ru) в разделе «Чат с врачом», в том числе если у Вашего ребенка легкая форма «коронавируса», позволяющая лечиться на дому

! Необходимость, возможность и форму дистанционной консультации определяет врач на основании сведений о состоянии здоровья ребенка

Формы дистанционной консультации с врачом:

 аудио- и видеосвязь

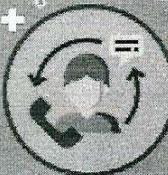
 онлайн-чат

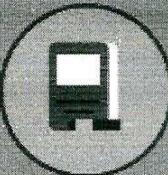


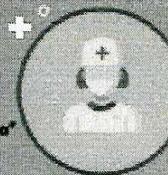
Для доступа к сервису Вам необходимо:

1. Иметь выход в Интернет с любого устройства: смартфон, планшет, компьютер или ноутбук с камерой и микрофоном
2. Зарегистрироваться на Портале государственных услуг (gosuslugi.ru) и получить Подтвержденную или Стандартную учетную запись
3. Согласиться с предложением врача о проведении консультации в дистанционной форме, или инициативно направить заявку на дистанционную консультацию в медицинскую организацию, к которой прикреплен Ваш ребенок полису ОМС

Подать заявку на дистанционную консультацию Вы можете:

 Позвонив в регистратуру (консультант) медицинской организации

 Отправив заявку в личный кабинет медицинской организации по Порталу «Здоровые петербуржцы» (gorzdrav.spb.ru)

 На очном приеме (посещении врача дома)

Для формирования заявки на дистанционную консультацию потребуются:

- ✓ Ваши персональные данные: фамилия, имя, отчество (при наличии)
- ✓ Документ, сведения о котором есть в Вашем личном кабинете на Портале gosuslugi.ru (полис ОМС, СНИЛС, паспорт)
- ✓ Номер контактного телефона и адрес Вашей электронной почты (для получения сервисных уведомлений)
- ✓ Персональные данные ребенка: фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, номер полиса ОМС

Если Ваш ребенок почувствовал себя хуже и/или у него появились следующие симптомы:

1. Повышенная температура
2. Затрудненное дыхание
3. Сухой кашель
4. Одышка
5. Снижение содержания кислорода в крови (SPO2) ниже 93% (при наличии пульсоксиметра)

Необходимо, не дожидаясь назначения дистанционной консультации, обратиться в Вашу поликлинику по контактным номерам телефонов, или вызвать бригаду скорой медицинской помощи по телефонам:

03 (стационарный) или 103, 112 - с мобильного телефона

Приложение №3
к временному регламенту
организации и оказания
консультативной медицинской
помощи с применением
телемедицинских технологий
жителям Санкт-Петербурга с
подозрением на новую
коронавирусную инфекцию
COVID-19, с подтверждённым
диагнозом новой коронавирусной
инфекции COVID-19, а также с
признаками или подтвержденным
диагнозом внебольничной
пневмонии, острой респираторной
вирусной инфекции, гриппа,
 получающих медицинскую помощь
амбулаторно (на дому)

**Примеры речевых скриптов для использования в ходе дистанционных
контактов с пациентом с подтверждённым диагнозом новой коронавирусной
инфекции COVID-19, получающим медицинскую помощь амбулаторно
(на дому)**

**Речевой скрипт 1.0: Звонок координатора медицинской организации для установки
первичного контакта с пациентом**

- 1) Добрый день, это (*имя отчество пациента*)?
Да. – Переход к Пункту 3.
Нет. – Переход к Пункту 2.

- 2) Вас приветствует оператор (врач) (*ФИО, название МО*). Могу ли я поговорить с (*фамилия имя отчество пациента*)?
Да. – Переход к Пункту 3.
Нет. – Не могли бы Вы дать мне номер телефона, по которому я могу связаться с (*имя отчество пациента*)?
Записываете номер и перезваниваете пациенту.

- 3) Вас приветствует оператор (врач) (*ФИО, название МО*). В связи с тем, что у Вас положительный результат анализа на коронавирус и Вы находитесь на амбулаторном лечении, сообщаю, что Вы обязаны находиться на самоизоляции дома, и с завтрашнего дня, а также на четвертый и шестой день болезни с Вами будет связываться врач для контроля состояния Вашего здоровья. Общение с врачом в эти дни будет проходить дистанционно.
Понятны ли Вам Ваши обязанности?
Да. – Переход к Пункту 4.

Нет. – Спрашиваете причину отказа. Еще раз сообщаете пациенту: «Вы обязаны находиться под наблюдением врача. При отсутствии врачебного наблюдения Вас необходимо будет госпитализировать».

Сообщаете об отказе пациента руководителю отделения или иному ответственному специалисту.

- 4) Консультации могут проводится или по телефону (аудиоконсультации), или посредством видеосвязи и чата с врачом (телемедицинскские консультации).

Для телемедицинских консультаций Вам необходим смартфон, ноутбук или компьютер с видеокамерой и выходом в интернет, а также стандартная или подтвержденная учетная запись портала Государственных услуг (gosuslugi.ru). Если у Вас нет учетной записи, то я расскажу Вам, как её зарегистрировать – это совсем несложно.

Подскажите, для Вас были бы удобны консультации в формате телефонных звонков или телемедицинские консультации?

Телефон. – Скажите, пожалуйста, Вам звонить на этот номер или Вы предоставите другой? *Переход к Пункту 5.*

Телемедицинская консультация. – Есть ли у Вас учетная запись портала Государственных услуг?

Да. – Назовите, пожалуйста, актуальный адрес электронной почты для рассылки уведомлений о назначенных Вам телемедицинских консультациях и их результатах. Также на него будет направлены памятка и инструкции по получению телемедицинских консультаций, а также действиям при заболевании коронавирусом. *Переход к Пункту 6.*

Нет. – Для ее получения пройдите по адресу gosuslugi.ru или введите в браузер поисковый запрос «Госуслуги» и зарегистрируйте учетную запись, согласно методическим указаниям в разделе «Как зарегистрироваться на портале».

Регистрация стандартной учетной записи может занять от нескольких часов до нескольких дней, поэтому в следующий для контроля состояния Вашего здоровья врач свяжется с Вами по телефону и уточнит статус регистрации учетной записи.

Укажите, пожалуйста, актуальный адрес электронной почты для рассылки уведомлений о назначенных Вам телемедицинских консультациях и их результатах. Также на него будет направлены памятка и инструкции по получению телемедицинских консультаций, а также действиям при заболевании коронавирусом.

Отметка о регистрации пациентом учетной записи. Переход к Пункту 7.

- 5) Ожидайте звонка врача завтра.

При острой необходимости Вы можете самостоятельно позвонить в поликлинику по телефону (*номер телефона*) или в случае ухудшения состояния здоровья вызвать бригаду скорой медицинской помощи по телефону 03 или 103 и 112 (с мобильного телефона).

Спасибо, за уделенное время.

Будьте здоровы.

- 6) Ожидайте инструкции и уведомления о назначенной Вам телемедицинской консультации на указанную электронную почту.

При острой необходимости Вы можете самостоятельно позвонить в поликлинику по телефону *номер телефона* или в случае ухудшения состояния здоровья вызвать бригаду скорой медицинской помощи по телефону 03 или 103 и 112 (с мобильного телефона).

Спасибо, за уделенное время.

Будьте здоровы.

- 7) Прошу Вас в ближайшее время пройти регистрацию учетной записи.

Ожидайте звонка врача завтра.

При острой необходимости Вы можете самостоятельно позвонить в поликлинику по телефону (*номер телефона*) или в случае ухудшения состояния здоровья вызвать бригаду скорой медицинской помощи по телефону 03 или 103 и 112 (с мобильного телефона).

Спасибо, за уделенное время.

Будьте здоровы.

Речевой скрипт 2.0: Проведение врачом телемедицинской консультации для контроля состояния здоровья пациента

- 1) Добрый день (*имя отчество пациента*). Хорошо ли Вы меня слышите и видите?

Да. – Переход к пункту 2.

Нет. - Попробуйте завершить сеанс видеосвязи и начать его ещё раз, также можете попробовать войти в личный кабинет на Портале «Здоровье петербуржца» с другого устройства.

Рекомендуемые к использованию браузеры - Google Chrome, Mozilla Firefox, Яндекс браузер, Apple Safari.

Если не удалось установить качественную видеосвязь, то осуществить звонок пациенту по телефону, используя Речевой скрипт 2.1.

- 2) Вас приветствует врач *ФИО, название МО*. Ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов о Вашем текущем состоянии здоровья:

Жалобы

1. Скажите, пожалуйста, Вы измеряли сегодня температуру?

Да. – Уточните значение при последнем измерении.

Нет. – Предложите измерить.

2. Сколько дней уже держится температура?

3. Какая была максимальная температура за время болезни?

4. Принимаете жаропонижающее? При какой температуре принимаете? До какого значения опускается температура после приема жаропонижающего? Кратность приема жаропонижающего?

5. Есть ли у Вас кашель? С мокротой или без? (наличие прожилок крови?)

6. Когда появился кашель?

7. Отметьте динамику: усиление/уменьшение

8. Принимаете ли препараты для купирования кашля: да/нет. Какие именно препараты принимаете?

9. Есть ли боль в грудной клетке при дыхании (да/нет)? Какова её динамика: усиление/уменьшение/без изменений? Есть ли одышка?

10. Беспокоит ли слабость, боль в мышцах, потливость, снижение аппетита? Какова динамика изменения этих симптомов: усиление/улучшение/без изменений?

11. Есть ли у Вас ещё жалобы?
12. Как вы оцениваете Ваше состояние здоровья по сравнению со вчерашним днем? С улучшением, с ухудшением (если да – что именно), без динамики.

При наличии сопутствующей патологии:

- *Сахарный диабет, нарушение толерантности к глюкозе – уточните уровень гликемии, время измерения, связь с едой;*
- *Сердечно-сосудистая – уточните ощущение сердцебиения, перебоев в работе сердца.*

Объективный статус

1. Есть ли у Вас пульсоксиметр? Какой уровень сатурации был при последнем измерении?

Если пациент не измерял пульс, то можно предложить пациенту измерить его непосредственно в ходе консультации.

2. Есть ли у Вас тонометр? Какое давление было при последнем измерении? Пульс?

Если пациент не измерял давление, то можно предложить пациенту измерить его непосредственно в ходе консультации

Если принятия экстренных мер не требуется, переходите к пункту 3.

- 3) Какие препараты Вы в настоящее время ещё принимаете?

При озвучивании препаратов лечащий врач, наблюдающий пациента также очно, может при необходимости изменить ранее назначенную схему лечения.

Если консультацию оказывает врач, не наблюдающий пациента очно, то он обеспечивает вызов лечащего врача на дом к пациенту.

Если консультация последняя в рамках заболевания пациента, то переход к Пункту 5. Если нет – к Пункту 4.

- 4) Благодарю Вас за предоставленную информацию.

На какое время Вас записать на очередной сеанс видеосвязи послезавтра?

Спасибо, за уделенное время.

Продолжайте лечение, оставайтесь дома на самоизоляции. В случае ухудшения Вашего состояния, вызывайте бригаду скорой медицинской помощи по телефону 03 или 103 и 112 (с мобильного телефона).

Будьте здоровы.

- 5) Благодарю Вас за предоставленную информацию.

Сегодня была последняя консультация. Дальше назначать консультации я не буду.

Продолжайте следовать рекомендациям.

При ухудшении Вашего состояния, появления одышки, повышения температуры Вам необходимо вызвать врача на дом по телефону (номер телефона).

Будьте здоровы.

Речевой скрипт 2.1: Звонок врача по телефону для контроля состояния здоровья пациента

- 1) Добрый день, (имя отчество пациента)?

Да. – Переход к Пункту 2.

Нет. – Могу ли я поговорить с *ФИО пациента*?

- 2) Вас приветствует врач *ФИО, название МО*. Хорошо ли Вы меня слышите?

Да. – Переход к Пункту 3.

Нет. – Минуточку, я попробую Вам перезвонить.

Перезвонить пациенту ещё раз. Если слышимость всё ещё плохая, то перезвонить на другой контактный номер. Если не удалось установить качественную аудиосвязь, то сообщить, что к пациенту врач придет на дом.

Сообщить руководителю терапевтического (педиатрического) отделения или иному ответственному лицу о необходимости направить врача к пациенту на дом.

- 3) Ответьте, пожалуйста, на несколько вопросов о Вашем текущем состоянии здоровья:

Жалобы

1. Скажите, пожалуйста, Вы измеряли сегодня температуру?

Да. – Уточните значение при последнем измерении.

Нет. – Предложите измерить.

2. Сколько дней уже держится температура?

3. Какая была максимальная температура за время болезни?

4. Принимаете жаропонижающее? При какой температуре принимаете? До какого значения опускается температура после приема жаропонижающего? Кратность приема жаропонижающего?

5. Есть ли у Вас кашель? С мокротой или без? (наличие прожилок крови?)

6. Когда появился кашель?

7. Отметьте динамику: усиление/уменьшение

8. Принимаете ли препараты для купирования кашля: да/нет. Какие именно препараты принимаете?

9. Есть ли боль в грудной клетке при дыхании (да/нет)? Какова её динамика: усиление/уменьшение/без изменений? Есть ли одышка?

10. Беспокоит ли слабость, боль в мышцах, потливость, снижение аппетита? Какова динамика изменения этих симптомов: усиление/улучшение/без изменений?

11. Есть ли у Вас ещё жалобы?

12. Как вы оцениваете Ваше состояние здоровья по сравнению со вчерашним днем? С улучшением, с ухудшением (если да – что именно), без динамики.

При наличии сопутствующей патологии:

- Сахарный диабет, нарушение толерантности к глюкозе – уточните уровень гликемии, время измерения, связь с едой;
- Сердечно-сосудистая – уточните ощущение сердцебиения, перебоев в работе сердца.

Объективный статус

1. Есть ли у Вас пульсоксиметр? Какой уровень сатурации был при последнем измерении?

Если пациент не измерял пульс, то можно предложить пациенту измерить его непосредственно в ходе консультации.

2. Есть ли у Вас тонометр? Какое давление было при последнем измерении? Пульс?

Если пациент не измерял давление, то можно предложить пациенту измерить его непосредственно в ходе консультации

Если принятия экстренных мер не требуется, то переходите к Пункту 4.

- 4) Какие ещё препараты Вы в настоящее время принимаете?

При озвучивании препаратов лечащий врач, наблюдающий пациента также очно, может при необходимости изменить ранее назначенную схему лечения.

Если консультацию оказывает врач, не наблюдающий пациента очно, то он обеспечивает вызов лечащего врача на дом к пациенту.

Если консультация последняя в рамках заболевания пациента, то переход к Пункту 6. Если нет – к Пункту 5.

- 5) Благодарю Вас за предоставленную информацию. Ожидайте очередного звонка врача послезавтра.

Спасибо, за уделенное время.

Продолжайте лечение, оставайтесь дома на самоизоляции. В случае ухудшения Вашего состояния, вызывайте бригаду скорой медицинской помощи по телефону 03 или 103 и 112 (с мобильного телефона).

Будьте здоровы.

- 6) Благодарю Вас за предоставленную информацию.

Сегодня была последняя консультация.

Продолжайте следовать рекомендациям.

При ухудшении Вашего состояния, появления одышки, повышения температуры Вам необходимо вызывать врача на дом по телефону (номер телефона).

Будьте здоровы.

Приложение №4
 к временному регламенту
 организации и оказания
 консультативной медицинской
 помощи с применением
 телемедицинских технологий
 жителям Санкт-Петербурга с
 подозрением на новую
 коронавирусную инфекцию
 COVID-19, с подтверждённым
 диагнозом новой коронавирусной
 инфекции COVID-19, а также с
 признаками или подтвержденным
 диагнозом внебольничной
 пневмонии, острой респираторной
 вирусной инфекции, гриппа,
 получающих медицинскую помощь
 амбулаторно (на дому)

**Протокол телемедицинской консультации пациентам с острыми респираторными
 вирусными инфекциями, в том числе с подозрением на COVID-19
 и с подтверждённым диагнозом COVID-19**

1	МО, где наблюдается пациент	
2	Фамилия, имя, отчество пациента	
3	Дата рождения	
4	Номер полиса обязательного медицинского страхования	
5	Основной диагноз, установленный пациенту после очного осмотра (по МКБ-10)	
6	Сопутствующие заболевания	<ul style="list-style-type: none"> • Сахарный диабет • Сердечно-сосудистая патология • ОИМ/ОНМК в анамнезе • Хроническая болезнь легких • Другое
Анамнез заболевания (заполняется при первой консультации)		
7.1	Дата возникновения первых симптомов	
7.2	Дата последнего посещения врача поликлиники	
7.3	Анализа на COVID-19	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дата анализа 2. Результат: положительный/отрицательный
7.4	Компьютерная томография грудной клетки	<ol style="list-style-type: none"> 1. Дата КТ 2. Результат
7.5	Дата госпитализации (если была), наименование стационара	

7.6	Дата начала лекарственной терапии (если проводится)	
7.7	Лекарственные препараты, принимаемые пациентом	
Жалобы (по основному заболеванию)		
8.1	Температура	1. Текущее значение, °C: 2. Продолжительность лихорадки, дней: 3. Максимальное значение, °C: 4. Принимает жаропонижающие препараты: да/нет <ul style="list-style-type: none"> • Значение t^o, при которой принимается препарат: • Значение t^o, после приема препарата: 5. Кратность приема жаропонижающих препаратов:
8.2	Кашель	1. Да/нет 2. Наличие мокроты: да/нет 3. Наличие прожилок крови: да/нет 4. Дата появления кашля: 5. Динамика: усиление/уменьшение/без изменений 6. Проводится терапия: да/нет 7. Принимаемые препараты:
8.3	Боль в грудной клетке при дыхании	1. Да/нет 2. Динамика: усиление/уменьшение/без изменений
8.4	Одышка	1. Да/нет
8.5	Симптомы интоксикации	1. Наличие симптомов интоксикации: <ul style="list-style-type: none"> • Миалгия • Слабость • Снижение аппетита • Потливость 2. Динамика: усиление/уменьшение/без изменений
8.6	Другие жалобы	
8.7	Оценка динамики состояния	1. Улучшение 2. Ухудшение 3. Без динамики
8.8	Факторы, которые могут привести к утяжелению течения ОРВИ, COVID-19	<ul style="list-style-type: none"> • Сахар крови, ммоль/л • Ощущение сердцебиения, перебоев в работе сердца: да/нет • ОНМК, ОИМ в анамнезе • другие
Объективный статус		
9.1	SpO ₂ (при наличии пульсоксиметра)	SpO ₂ , %:
9.2	AД, пульс (при наличии тонометра)	AД, мм рт. ст.: Пульс, в мин.:

Заключение:		
10	Динамика состояния по основному заболеванию	1. Положительная 2. Без динамики 3. Отрицательная
11	Решение	1. Продолжение ранее назначенного лечения и домашнего наблюдения 2. Коррекция ранее назначенного лечения и продолжение домашнего наблюдения 3. Продолжение домашнего наблюдения, завершение ранее назначенного лечения 4. Завершение ранее назначенного лечения и домашнего наблюдения в связи с выздоровлением 5. Вызов на дом участкового врача 6. Госпитализация по СМП, номер наряда:
12	Рекомендации (в случае выбора продолжения домашнего наблюдения)	