



КОМИТЕТ
ПО ЗДРАВООХРАНЕНИЮ
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА



**РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
СЕРВИСА ДИСТАНЦИОННЫХ КОНСУЛЬТАЦИЙ «ВРАЧ-
ПАЦИЕНТ»
(ПАЦИЕНТ)**

1. Введение

Настоящий документ предназначен для пользователей Портала «Здоровье петербуржца» и содержит в себе инструкции по использованию сервиса дистанционных консультаций с лечащим врачом (далее – Сервис).

2. Требования к устройствам для чата с врачом

Требования к техническим характеристикам устройства, с которого Вы выходите в Чат с врачом, для оптимальной работы с Сервисом:

1. Процессор: не ниже IntelCore i3 или его аналог.
2. Оперативная память: не ниже 2 Гб.
3. Веб-камера (не ниже 5Мп).
4. Гарнитура с микрофоном.

Работу с Сервисом необходимо вести, используя следующие браузеры:

- GoogleChrome 54.0 и выше;
- Яндекс Браузер 14 и выше;
- MozillaFirefox 54 и выше;
- Opera 30 и выше;
- MicrosoftEdge 41 и выше.

ВНИМАНИЕ! Работа в InternetExplorer не поддерживается.

3. Подача заявки на дистанционную консультацию с врачом

Вы можете подать заявку на получение дистанционной консультации Вашего лечащего врача в медицинскую организацию (поликлинику), к которой Вы прикреплены по полису ОМС (или прикреплен Ваш ребенок, у которого ещё нет учетной записи ЕСИА в силу возраста).

Подать заявку Вы можете:

- позвонив в Call-центр по телефону;
- на очном приеме (посещении врача на дому).
- оставив заявку в журнал отложенной записи

медицинской организации:

Возможность подать заявку в журнал отложенной записи на портале появляется в тот момент, когда Вы записываетесь на прием к врачу, но свободные талоны отсутствуют. В таком случае Вы увидите сообщение:

«Не найдено свободных талонов. При отсутствии номерков Вы можете подать заявку в журнал отложенной записи медицинской организации...»:

The screenshot shows the user interface of the 'ЗДОРОВЬЕ ПЕТЕРБУРЖЦА' portal. At the top, there is a navigation bar with the logo, 'СЕРВИСЫ', 'ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ', 'НОВОСТИ', and user options like 'Войти' and 'Меню'. Below the navigation bar, the main heading is 'Выберите способ записи' with two buttons: 'По району' (selected) and 'По полису ОМС'. A four-step process flow is shown: 1. Выбор медорганизации, 2. Выбор специальности, 3. Выбор врача и времени, 4. Оформление записи. Below the flow, three selection boxes are visible: 'Район: Невский' with a link to 'Выбрать другой район'; 'Медорганизация: Детское поликлиническое отделение №58 СПб ГБУЗ "Городская поликлиника №8"' with a link to 'Выбрать другую организацию'; and 'Специальность: ПЕДИАТР ПО УЧАСТКАМ' with a link to 'Выбрать другую специальность'. Below these, a box for 'ПОДРОСТКОВЫЙ ВРАЧ' contains a 'Расписание' button and a green 'Выбрать талон >' button. A red message states: 'Не найдено свободных талонов.' followed by explanatory text: 'При отсутствии номерков Вы можете подать заявку в журнал отложенной записи медицинской организации. Ваша заявка будет обработана в рабочие часы медицинской организации. Ответственный специалист свяжется с Вами по телефону в течение 5 рабочих дней с даты регистрации заявки. Обращаем внимание на то, что Ваша заявка может быть аннулирована при трехкратном отказе от предложенных дат и времени приема врача.' A blue 'Подать заявку' button is located at the bottom right of the message box.

При нажатии на кнопку «Подать заявку» Вы увидите форму для заполнения личными данными:

Укажите ваши персональные данные

Фамилия*

Имя*

Отчество

Дата рождения*

Почта

Телефон*

Желаемые даты*

Комментарий (пожелания по времени посещения, причина посещения)*

Я даю согласие на обработку своих персональных данных (имя, отчество, фамилия, дата рождения, почта, телефон) в соответствии с требованиями Федерального закона №152-ФЗ от 27.07.2006.

[Далее](#)

При появлении свободных талонов на телемедицинскую консультацию сотрудник поликлиники свяжется с вами и согласует дату и время посещения врача.

Срок предоставления плановой консультации врачей - специалистов - не более 10 дней с момента регистрации вашей заявки.

4. Начало дистанционной консультации с врачом

4.1. Авторизация в личном кабинете на Портале «Здоровье петербуржца»

Для начала дистанционной консультации в назначенную дату и за 10-15 минут до назначенного Вам времени необходимо открыть в Вашем браузере Портал «Здоровье петербуржца» и авторизоваться посредством Вашей учетной записи Единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА).

Для получения доступа к Сервису Вам необходима **Подтвержденная или Стандартная** учетная запись ЕСИА.

Если у Вас нет учетной записи ЕСИА, то Вам необходимо её зарегистрировать на портале [Госуслуги](#).

[Инструкция по регистрации ЕСИА](#).

Портал электронных сервисов системы здравоохранения Санкт-Петербурга

Для доступа ко всем сервисам войдите в личный кабинет

[Войти](#) [Зарегистрироваться](#)



4.2. Переход к чату с врачом

Авторизовавшись, в левом боковом меню найдите пункт «Чат с врачом» и кликните по нему.

<ul style="list-style-type: none"> Мои данные Личный кабинет <ul style="list-style-type: none"> Чат с врачом Мои посещения Запись к врачу Моя медкарта Сведения об аллергиях и медикаментах Мои обращения Сервисы ОМС Управление 	<p>Онкология</p> <p>Что такое онкология? Причины онкозаболеваний Факторы риска</p>	<p>Льготы</p> <p>Как оформить Кому предоставляются</p>	<p>Старшее поколение</p> <p>Социальная поддержка</p>	<p>Здоровая беременность</p> <p>Планирование Консультации Выбор роддома</p>
	<p>Ближайшие мероприятия</p> <p>Все мероприятия</p>			

4.3. Информированное добровольное согласие

После выбора раздела «Чат с врачом» откроется всплывающее окно с Информированным добровольным согласием на дистанционное консультирование.

Внимательно ознакомьтесь с ним и примите, поставив галочку.

Текст принятого Вами согласия будет доступен Вам в разделе «Управление доступом» личного кабинета.

- Запись к врачу
- Моя медкарта
- Сведения об аллергиях и медикаментах
- Мои обращения
- Сервисы ОМС
- Управление доступом
- Доступ к ИЭМК
- Мои согласия на доступ
- Мои уведомления

Согласие на получение уведомлений от системы здравоохранения Санкт-Петербурга

В случае отмены согласия вам не будет доступен просмотр медицинских документов в электронном виде в личном кабинете (результаты анализов, случаи медицинского обслуживания), не будут отправляться уведомления от системы здравоохранения Санкт-Петербурга.

Согласие на обработку персональных данных

Согласие на дистанционное консультирование

5. Дистанционная консультация с врачом

5.1. Поиск чата с врачом

В разделе «Чат с врачом» личного кабинета на Портале «Здоровье петербуржца» Вы найдете список всех доступных Вам чатов.

ЗДОРОВЬЕ ПЕТЕРБУРЖЦА

СЕРВИСЫ ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ НОВОСТИ

Матросова Е.В. Выйти Меню

Матросова

- Мои данные
- Личный кабинет
- Мои посещения
- Запись к врачу

Сообщения

Поиск по названию

- Матросова Е. В.: Консультация ... Вчера

Ножикив Хирург назначен ответствен... 4
- Матросова Е. В.: Консультация ... 10 апр

Все работы по заявке успешно завершены
- Матросова Е. В.: Консультация ... 10 апр

Кардиолог Николай назначен ответственным
- Матросова Е. В.: Консультация ... 10 апр

Сообщение удалено
- Матросова Е. В.: Консультация ... 10 апр

Прием!

Если в списке Чат **окрашен серым цветом**, то это значит, что Ваша дистанционная консультация завершена. Писать врачу в этом чате Вы не сможете.

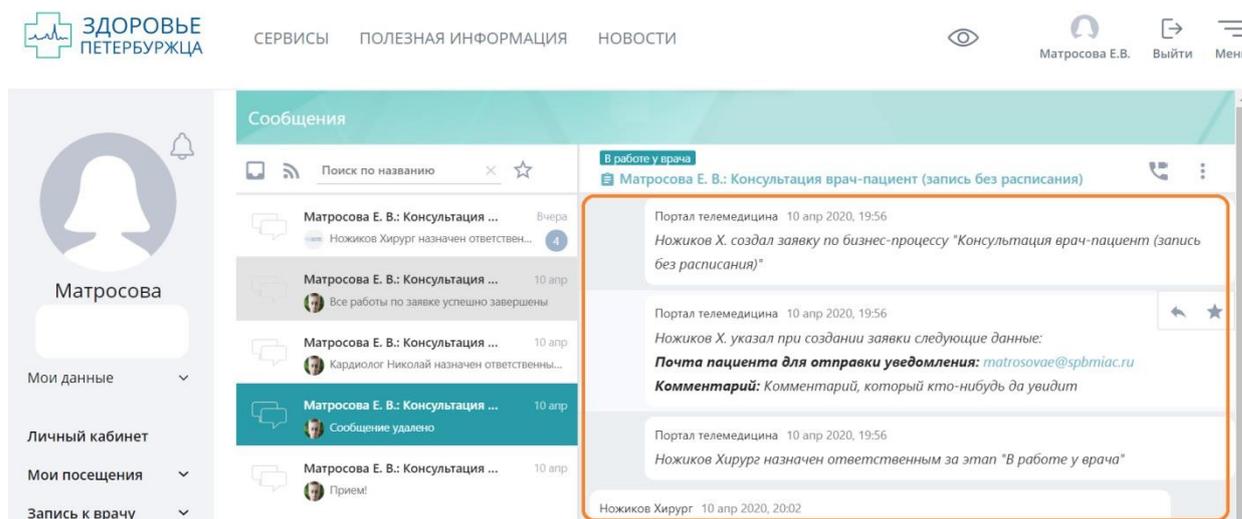
Если в Чате Вы получили новые сообщения от врача, то Вы увидите метку в виде синего кружка с информацией о количестве непрочитанных Вами сообщений.

В поле «Поиск по названию» вы можете поискать среди доступных Вам чатов нужный Вам сейчас. Оптимально осуществлять поиск по специальности врача. Например, поисковые слова могут быть такими – «кардиолог», «терапевт», «педиатр»

5.2. Работа с чатом

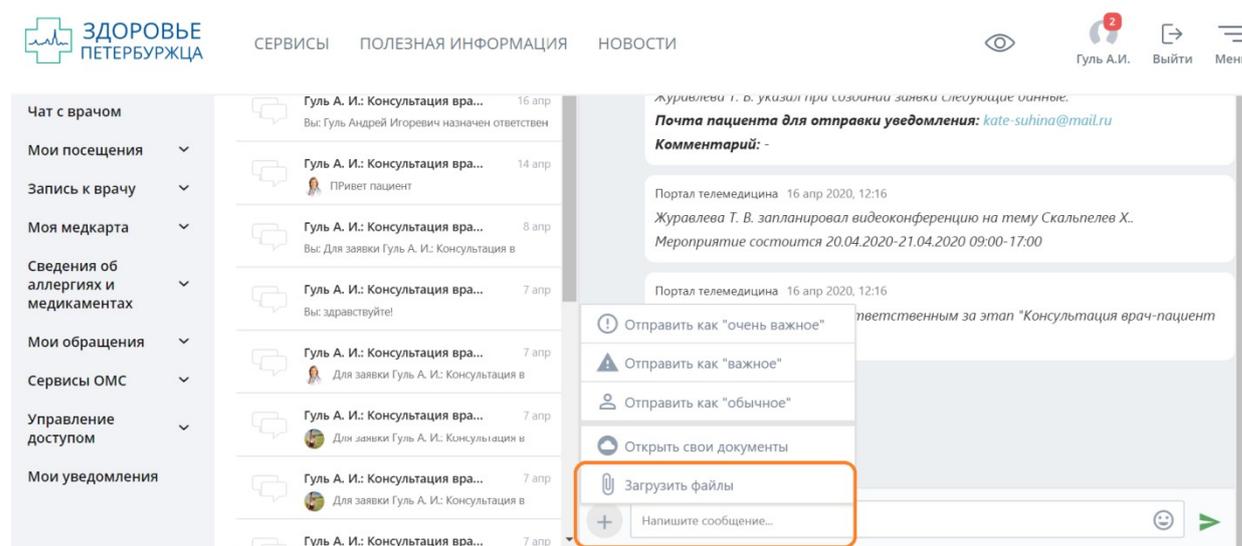
В назначенные для консультации дату и время кликните по выбранному Чату в списке и начните чат с врачом.

В окне чата Вы можете задавать вопросы врачу, отвечать на его вопросы, отправлять врачу Ваши медицинские документы.



Для того чтобы отправить врачу документы в Чате нажмите на «+» и в открывшемся меню кликните «Загрузить файлы».

В открывшемся окне Вы можете выбрать файлы, хранящиеся на устройстве, с которого Вы зашли в Чат.



5.3. Видеосвязь с врачом

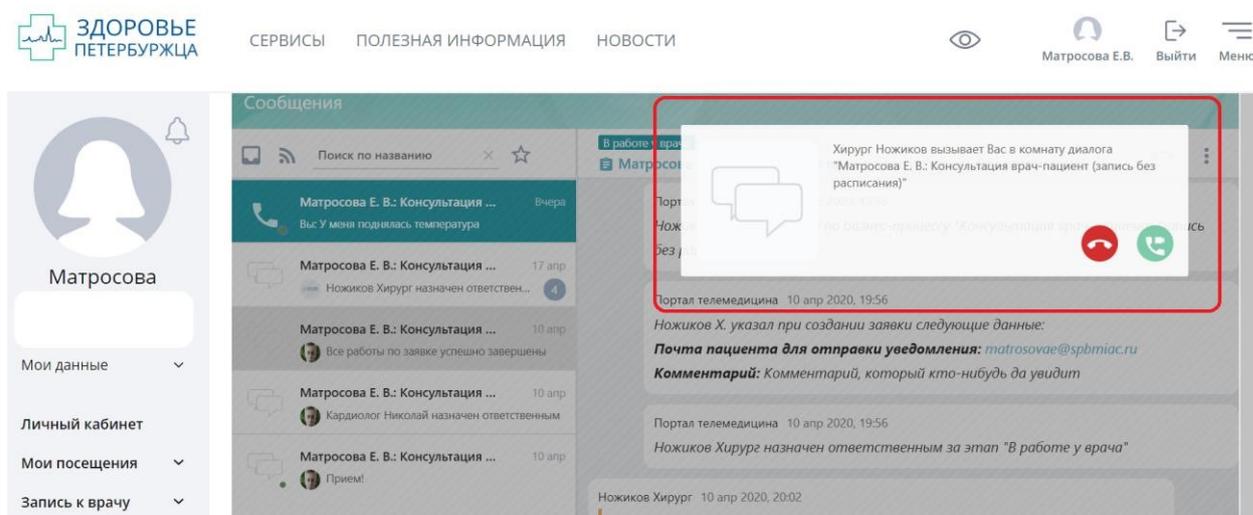
В ходе чата с Вами у врача может появиться необходимость обсудить с Вами Ваше состояние здоровья по видеосвязи.

Для этого к устройству, с которого Вы зашли в Чат с врачом, должны быть подключены веб-камера и гарнитура (микрофон и динамики).

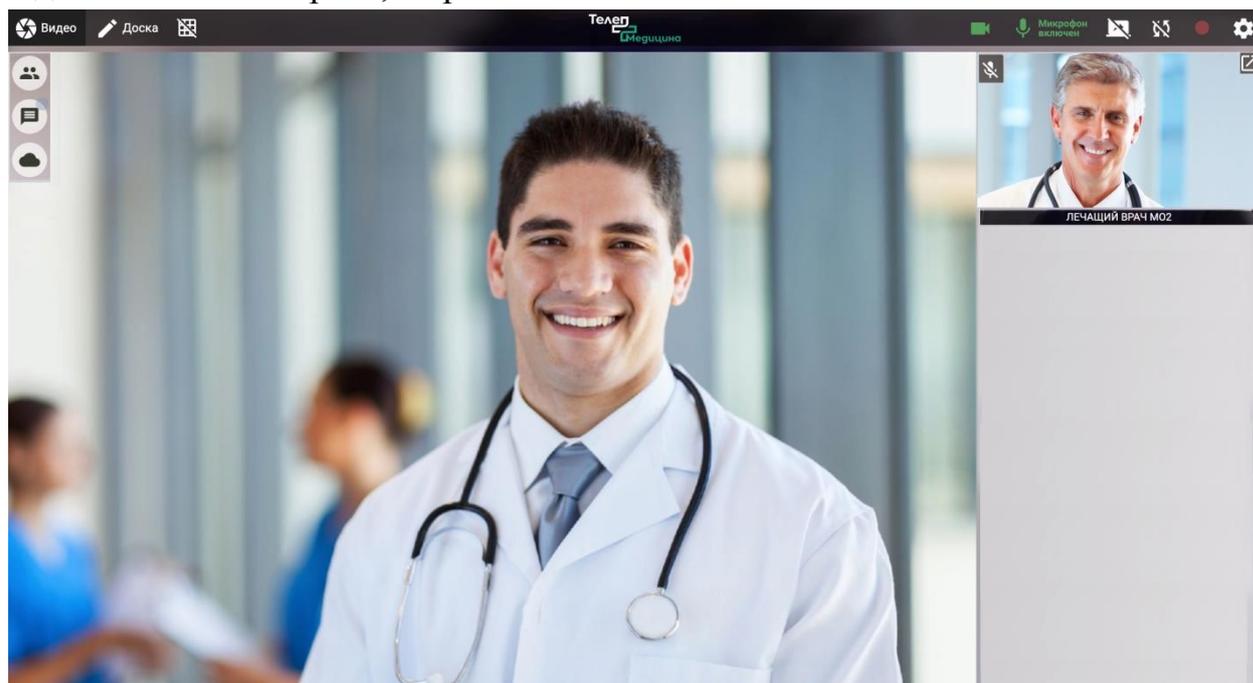
На Вашем экране при вызове Вас врачом появится всплывающее окно с соответствующей информацией.

Чтобы принять вызов, нажмите на иконку с телефонной трубкой зеленого цвета.

Чтобы сбросить вызов – нажмите на иконку с телефонной трубкой красного цвета.



При приеме вызова врача Вам откроется окно, в котором Вы сможете видеть и слышать врача, а врач Вас.



Если Вам не удалось выйти на связь (Вы не видите своего видео или видео врача) попробуйте следующее:

1. **Обновите страницу** несколько раз.
2. Проверьте **разрешения браузера на работу с веб-камерой и микрофоном**. Значки камеры и микрофона должны быть **зелеными!** Если камера или микрофон серые и/или перечеркнуты – то видео и звук с них не транслируются.
3. Проверьте, что **камера и микрофон не используются в другой программе**. Камера и микрофон могут быть заняты в Skype, Zoom или подобных приложениях. Попробуйте выйти из приложения и обновите страницу видеосвязи с врачом.
4. **Подключиться из другого браузера** – рекомендуем **Chrome** и **Firefox** последних версий.
5. Блокировать видео могут: **антивирусы, межсетевые экраны** (Firewalls), **расширения браузера для блокировки рекламы** (например, AdBlock). Попробуйте их отключить и обновите страницу видеосвязи с врачом.
6. Блокировка видео также может происходить, если на компьютере одновременно работают 2 или более сетевых адаптера, то есть он подключен сразу к нескольким сетям.

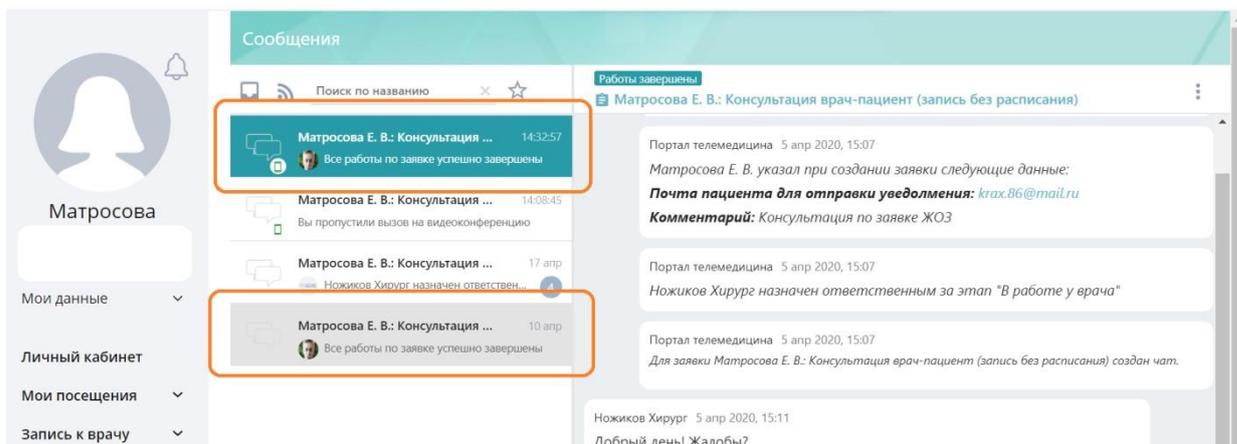
6. Завершение консультации

6.1. Получение консультативного заключения

Получив от Вас достаточную информацию для формирования своего врачебного заключения, врач завершит консультацию, сформировав для Вас (Вашего ребенка) консультативное заключение.

Консультативное заключение Вы сможете просмотреть и скачать на своё устройство в Чате с врачом.

При этом Чат с врачом в списке окрасится в серый цвет.



6.2. Завершение консультации без заключения

В случае, когда по какой-либо причине врач в ходе дистанционной консультации не получил от Вас информацию о состоянии Вашего здоровья (здоровья Вашего ребенка), достаточную для формирования своего врачебного заключения, врач завершит консультацию без консультативного заключения.

Информация об этом будет доступна Вам в Чате. При этом Чат с врачом в списке окрасится в серый цвет.

6.3. Завершение работы с чатом

Для завершения работы с Чатом Вы можете перейти в другой раздел меню Портала «Здоровье петербуржца» или выйти из своего личного кабинета на Портале.

