



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

Содержание

1.	Введение	. 3
2.	Требования к устройствам для чата с врачом	. 3
3.	Подача заявки на дистанционную консультацию с врачом	. 3
4.	Начало дистанционной консультации с врачом	.4
4.1.	Авторизация в личном кабинете на Портале «Здоровье петербуржца»	.4
4.2.1	Тереход к чату с врачом	.4
4.3.1	Информированное добровольное согласие	. 5
5.	Дистанционная консультация с врачом	. 5
5.1.1	Тоиск чата с врачом	. 5
5.2.1	Работа с чатом	. 6
5.3.1	Видеосвязь с врачом	.7
6.	Завершение консультации	. 8
6.1. I	Толучение консультативного заключения	. 8
6.2.3	Завершение консультации без заключения	.9
6.3.3	Завершение работы с чатом	.9

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 Intel Core іЗ 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:

- Google Chrome 54.0 и выше;
- Яндекс Браузер 14 и выше;
- Mozilla Firefox 54 и выше;
- Opera 30 и выше;
- Microsoft Edge 41 и выше.

ВНИМАНИЕ! Работа в Internet Explorer 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.

Подать заявку Вы можете:

- позвонив в регистратуру (колл-центр) медицинской организации;
- оставив заявку в журнал отложенной записи медицинской организации (подробнее о том, как оставить заявку на Портале «Здоровье петербуржца» в разделе «Вопросы и ответы»);
- на очном приеме (посещении врача на дому).

Для формирования заявки на дистанционную консультацию потребуются Ваши персональные данные: фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, номер полиса ОМС, номер контактного телефона и адрес Вашей электронной почты (для получения сервисных уведомлений).

Ответственный сотрудник медицинской организации свяжется с Вами для согласования даты и времени дистанционной консультации.

Как только будет зарегистрирована Ваша заявка в Сервисе, Вы получите уведомление на предоставленную Вами электронную поту.

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 <u>Госуслуги</u>.

Инструкция по регистрации ЕСИА.



4.2. Переход к чату с врачом

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

СССР ЗДОРО ПЕТЕРБУК	ВЬЕ ^р жца	СЕРВИСЫ ПОЛЕЗНАЯ ИНФО	ОРМАЦИЯ НОВОСТИ		0	СР [→ = Выйти Меню
Мои данные	~	Онкология	Льготы	Старшее поколение		Здоровая беременность
Личный кабинет Чат с врачом					Ļ	
Мои посещения Запись к врачу	~ ~	Что такое онкология? Принины	Как оформить Кому предоставляются	Социальная поддержка		Планирование Консультации
Моя медкарта Свеления об	~	онкозаболеваний Факторы риска	предоставляются			выоор роддома
аллергиях и медикаментах	~					
Мои обращения	~					
Сервисы ОМС	~	Ближайшие мероприят.	ИЯ			Все мероприятия
Управление						

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.

СССР ЗДОРО ПЕТЕРБУР	ВЬЕ Ржца	СЕРВИСЫ	ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	НОВОС	ти	\bigcirc	(2) Гуль А.И.	[→ выйти	Меню
Запись к врачу Моя медкарта	~ ~	Согла Петер	сие на получение у бурга	ведомле	ний от системы здравоо	хранения Сан	ікт-		
Сведения об аллергиях и медикаментах Мои обращения	~	В случае оті кабинете (р здравоохра	иены согласия вам не будет езультаты анализов, случаи нения Санкт-Петербурга.	доступен п медицинск	росмотр медицинских документо сого обслуживания), не будут отп	ов в электронном в равляться уведомл	виде в личн ления от си	ном істемы	
Сервисы ОМС	~	Согласие	на обработку персональных д	анных					
доступом Доступ к ИЭМК Мои согласия на досту		Согласие н	на дистанционное консультир	ование					
Мои уведомления									

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	\odot	О [→ Ξ Матросова Е.В. Выйти Меню
	Сообщения	анию × 📩 Консультация Вчера рг назначен ответствен	
Ĵ.	🔲 🔊 Поиск по названию 🛛 📩		
	Матросова Е. В.: Консультация Вчера Ножиков Хирург назначен ответствен (
Матросова	Матросова Е. В.: Консультация 10 апр О Все работы по заявке успешно завершены		
Мои данные 🗸 🗸 🗸 🗸	Матросова Е. В.: Консультация 10 апр () Кардиолог Николай назначен ответственным		
Личный кабинет	Матросова Е. В.: Консультация 10 апр		
Мои посещения 🗸	Матросова Е. В.: Консультация 10 апр		
запись к врачу 🛛 🗡			

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.

ЗДОРОВЬЕ ПЕТЕРБУРЖЦА	СЕРВИСЫ ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ	новости	О Патросова Е.В.	[→ Выйти	Меню	
4	Сообщения				Z 1	
	🖸 🔊 Поиск по названию 🛛 🔀	В Матросова Е. В.: Консультация врач-пациент (запись без расписания)				
L J	Матросова Е. В.: Консультация Вчера Ножиков Хирург назначен ответствен (1)	Портал телемедицина 10 апр 2020, 19:56 Ножиков X. создал заявку по бизнес-процессу "Консультация врач-пациент (зап				
Матросова	Матросова Е. В.: Консультация 10 апр	оез распасаная)				
Мои данные 🗸 🗸 🗸 🗸	 Матросова Е. В.: Консультация 10 апр. Кардиолог Николай назначен ответственны 	Портал телемедицина 10 апр 2020, 19:56 Ножиков X. указал при создании заявки след Почта пациента для отправки уведомл.	ующие данные: I eния: m atrosovae@spbmiac.ru	*	*	
Личный кабинет	Матросова Е. В.: Консультация 10 апр Особщение удалено	Портал телемедицина 10 апр 2020, 19:56	io-nuoyoo ou yeuouni		-	
Мои посещения 🛛 🛩	Матросова Е. В.: Консультация 10 апр	Ножиков Хирург назначен ответственным	за этап "В работе у врача"			
Запись к врачу 🛛 💙		Ножиков Хирург 10 апр 2020, 20:02				

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.

СЛА ЗДОРО ПЕТЕРБУР	ВЬЕ ^у жца	СЕРВИСЫ ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ НОВОСТИ	\odot	Гуль А.И. Вый	→
Чат с врачом		Гуль А. И.: Консультация вра 16 апр Вы: Гуль Андрей Игоревич назначен ответствен Почта пациента для отпрае	анаа заявка слеоующае оанные. вки уведомления: kate-suhina@n	nail.ru	
Мои посещения	~	Гуль А. И.: Консультация вра 14 апр			
Запись к врачу	~	Привет пациент Портал телемедицина 16 апр 2020, 1	12:16		
Моя медкарта	~	Гуль А. И.: Консультация вра 8 апр Выс Для заявки Гуль А. И.: Консультация в Мероприятие состоится 20.04.	идеоконференцию на тему Скаль .2020-21.04.2020 09:00-17:00	ьпелев Х	
Сведения об аллергиях и медикаментах	~	Гуль А. И.: Консультация вра 7 апр Портал телемедицина 16 апр 2020, Выс здравствуйте!	12:16 пветственным за этап "Консулы	тация врач-па	шент
Мои обращения	~	Гуль А. И.: Консультация вра 7 апр Пара запис Биз А. И.: Консультация вра 7 апр Пара запис Биз А. И.: Консультация вра 7 апр	,	. ,	
Сервисы ОМС	~	Суль А. И: Консультация вра 7 апр			
доступом	~	 Для заякки Гуль А.И.: Консультация в Открыть свои документы 			
Мои уведомления		Гуль А. И.: Консультация вра 7 апр			
		Напишите сообщение		٢	>

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 соответсвующей 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 происходит, 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 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, 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.

