



**КОМИТЕТ  
ПО ЗДРАВООХРАНЕНИЮ  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГА**



**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. Переход к чату с врачом .....	4
4.3. Информированное добровольное согласие .....	5
5. Дистанционная консультация с врачом .....	5
5.1. Поиск чата с врачом .....	5
5.2. Работа с чатом.....	6
5.3. Видеосвязь с врачом.....	7
6. Завершение консультации .....	8
6.1. Получение консультативного заключения .....	8
6.2. Завершение консультации без заключения .....	9
6.3. 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 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:

- 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 (или прикреплен Ваш ребенок, у которого ещё нет учетной записи ЕСИА в силу возраста).

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), а также в случае подачи заявки на консультацию для своего ребенка – персональные данные ребенка (фамилия, имя, отчество (при наличии), дата рождения, номер полиса ОМС).

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 почту.

## 4. Начало дистанционной консультации с врачом

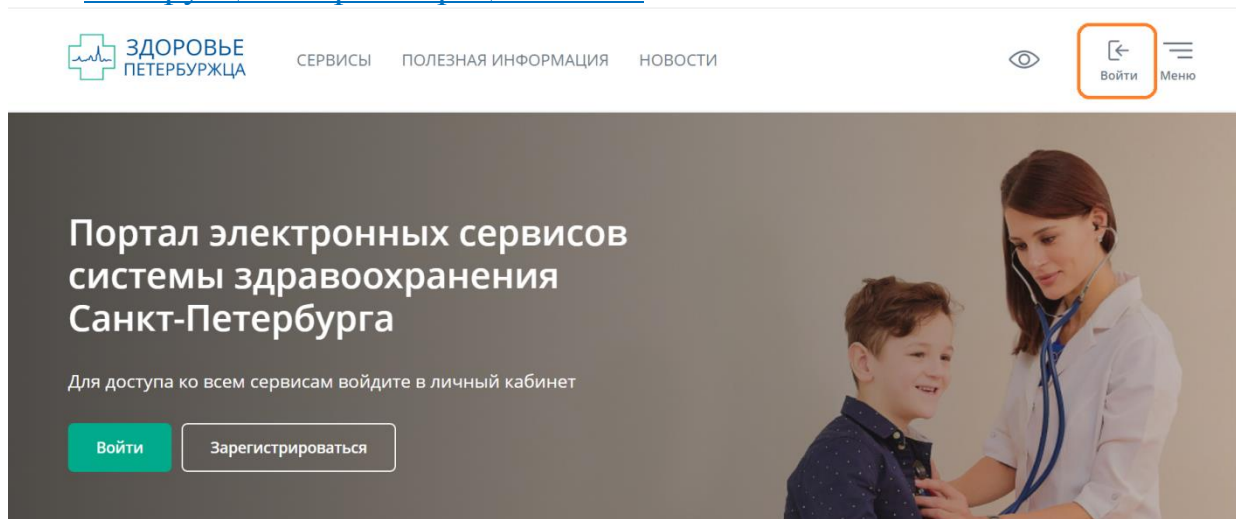
### 4.1. Авторизация в личном кабинете на Портале «Здоровье петербуржца»

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](#).



### 4.2. Переход к чату с врачом

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



### 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.

The screenshot shows the user interface of the 'Здоровье Петербуржца' portal. The top navigation bar includes 'СЕРВИСЫ', 'ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ', and 'НОВОСТИ'. The user's name 'Гуль А.И.' and options for 'Выйти' and 'Меню' are visible. The left sidebar contains a menu with items like 'Запись к врачу', 'Моя медкарта', and 'Управление доступом' (highlighted with a red box). The main content area displays a consent form titled 'Согласие на получение уведомлений от системы здравоохранения Санкт-Петербурга'. Below the form, there are two blue buttons: 'Согласие на обработку персональных данных' and 'Согласие на дистанционное консультирование' (highlighted with a red box).

## 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.

The screenshot shows the chat interface of the 'Здоровье Петербуржца' portal. The top navigation bar includes 'СЕРВИСЫ', 'ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ', and 'НОВОСТИ'. The user's name 'Матросова Е.В.' and options for 'Выйти' and 'Меню' are visible. The left sidebar contains a menu with items like 'Мои данные', 'Личный кабинет', and 'Запись к врачу'. The main content area displays a list of chat messages under the heading 'Сообщения'. The messages are from 'Матросова Е. В.: Консультация ...' and include details like 'Ножиков Хирург назначен ответственным...', 'Все работы по заявке успешно завершены', 'Кардиолог Николай назначен ответственным', 'Сообщение удалено', and 'Прием!'. The list is highlighted with an orange box.

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

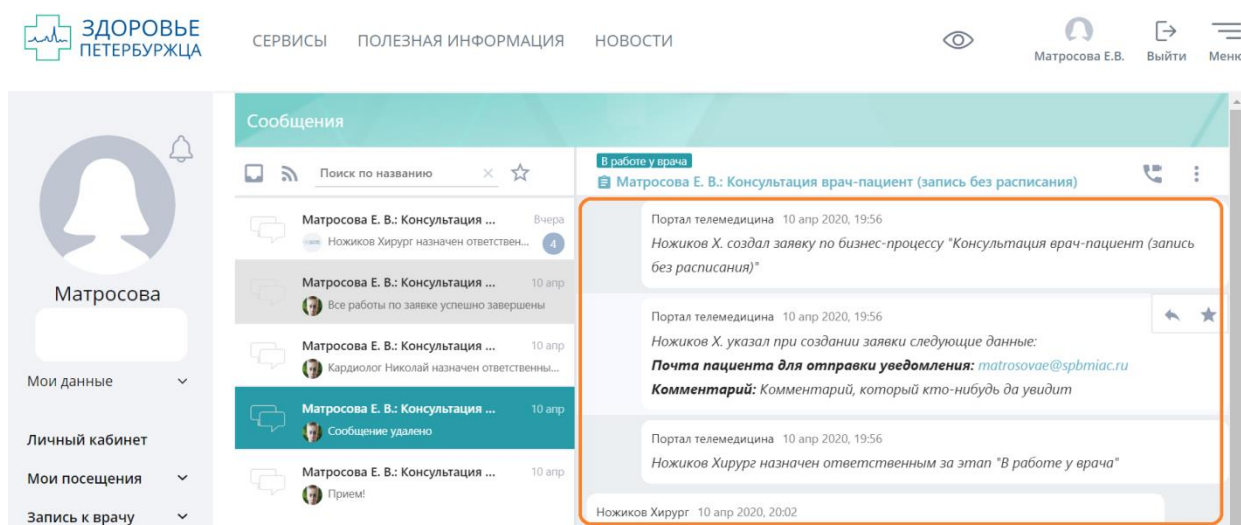
Если в Чате Вы получили новые сообщения от врача, то Вы увидите метку в виде синего кружка с информацией о количестве непрочитанных Вами сообщений.

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

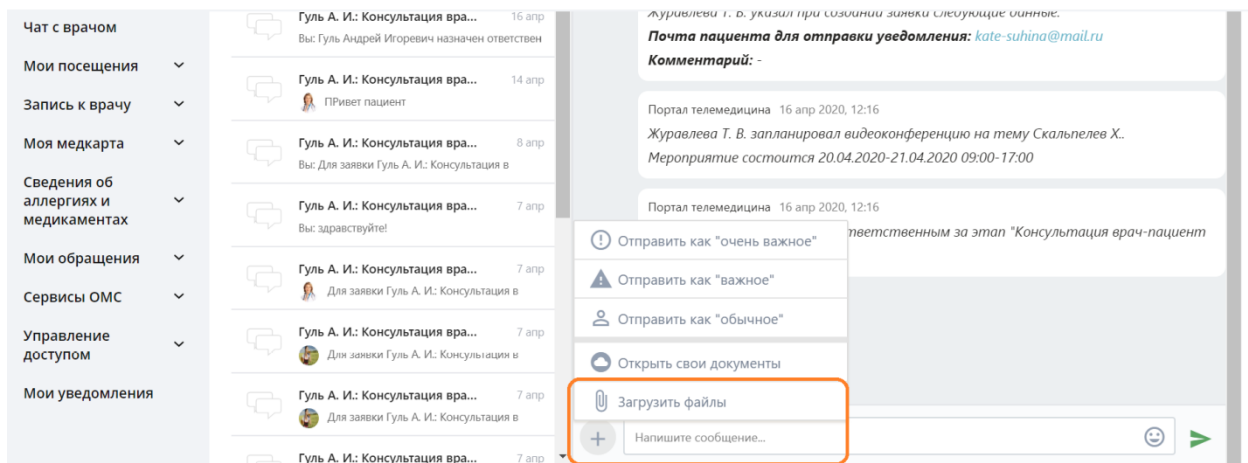
В назначенные для консультации дату и время кликните по выбранному Чату в списке и начните чат с врачом.

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

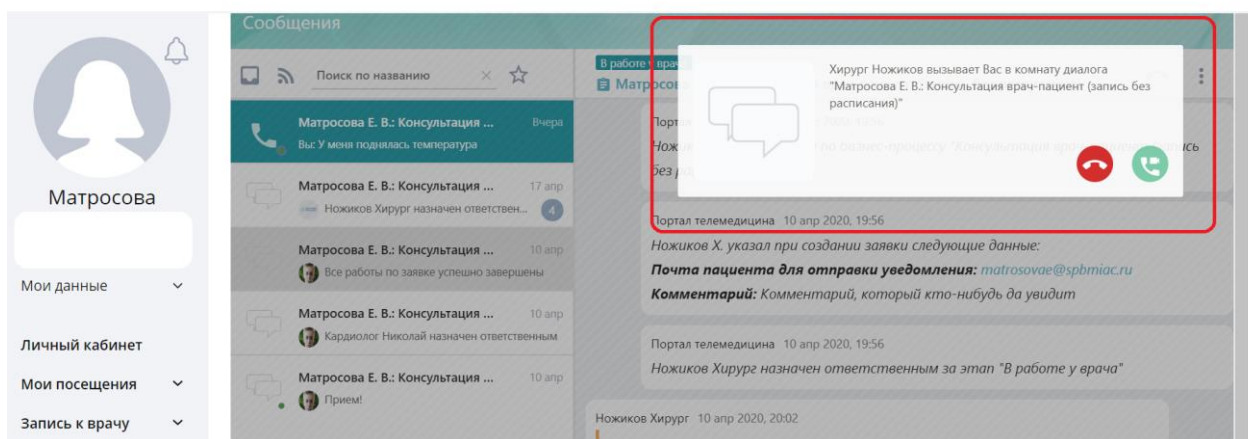
В ходе чата с Вами у врача может появиться необходимость обсудить с Вами Ваше состояние здоровья по видеосвязи.

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**

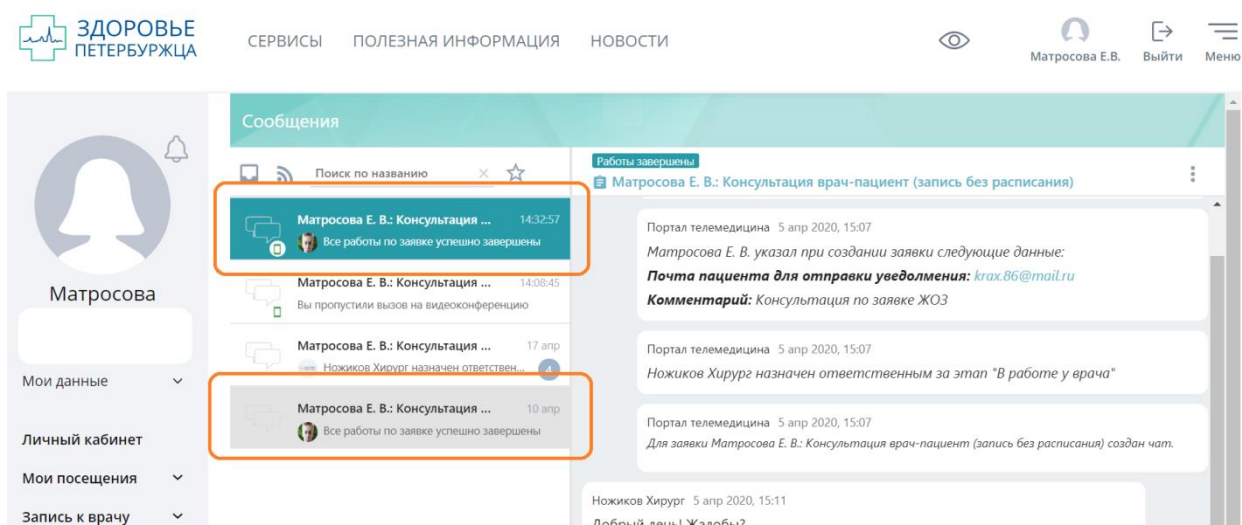
### **6.1. Получение консультативного заключения**

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.

