

«Удаленное консультирование»

Руководство пользователя с ролью «Пациент»



Аннотация

Настоящий документ представляет собой руководство пользователя с ролью «Пациент» информационной системы «Удаленное консультирование».

Данная система позволяет осуществлять удаленные телемедицинские консультации врач-пациент и врач-врач в режиме реального времени.

Информационная система «Удаленное консультирование» позволяет:

- проводить онлайн-консультаций врача (врач-врач, врач-пациент (чат, аудио, видео));
- заносить данные о симптомах пациента;
- получать Push-уведомления о назначении консультаций.

Преимущества использования информационной системы «Удаленное консультирование»:

- безопасность пациентов и врачей;
 - доступность медицинской помощи для пациентов, входящих в группу риска и имеющих хронические заболевания;
 - ежедневный контроль состояния здоровья, постоянное наблюдение врача (карантин, ОРВИ, COVID-19 и пр.).
- 

Содержание

1	Введение.....	6
1.1	Область применения.....	6
1.2	Краткое описание возможностей.....	6
1.3	Уровень подготовки пользователя	6
1.4	Перечень эксплуатационной документации, с которыми необходимо ознакомиться пользователю	7
2	Назначение и условия применения системы	8
2.1	Виды деятельности, для автоматизации которых предназначена система.....	8
2.2	Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение системы в соответствии с назначением	8
2.2.1	Минимальные требования к аппаратному обеспечению ..	8
2.2.2	Минимальные требования к программному обеспечению	9
3	Подготовка к работе.....	10
3.1	Состав и содержание дистрибутивного носителя данных	10
3.2	Порядок загрузки данных и программ	10
3.3	Порядок проверки работоспособности	10
3.3.1	Для веб-версии системы	10
3.3.2	Для мобильной версии системы.....	11
4	Операции	12
4.1	Работа в веб-версии приложения	12
4.1.1	Вход в систему.....	12



4.1.2	Общее описание интерфейса.....	14
4.1.3	Раздел личный кабинет	15
4.1.3.1	Профиль пользователя	15
4.1.3.2	Архив консультаций.....	18
4.1.3.3	Служба поддержки.....	20
4.1.3.4	Выход из системы.....	20
4.1.4	Раздел «Услуги».....	20
4.1.4.1	Просмотр карточек с услугами	21
4.1.4.2	Запись на консультацию	22
4.1.5	Раздел «Чаты».....	25
4.1.5.1	Описание общего функционала работы в чате.....	26
4.1.6	Раздел «Симптомы».....	31
4.1.7	Добавление показателя	31
4.1.7.1	Добавление измерения	32
4.2	Работа в мобильном приложении	35
4.2.1	Вход в систему.....	35
4.2.1	Раздел «Записи».....	38
4.2.2	Covid-1	41
4.2.3	Раздел «Чаты».....	42
4.2.4	Раздел «Услуги».....	44
4.2.4.1	Запись на прием	44
4.3	Раздел «Настройки».....	48
4.3.1.1	Личный кабинет.....	48
4.3.1.2	Архив услуг	49



4.3.1.3	Техническая поддержка.....	49
4.3.1.4	Выход из системы.....	49
5	Аварийные ситуации	50
5.1	Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств	50
5.2	Действия по восстановлению программ и / или данных при отказе носителей или обнаружении ошибок в данных.....	50
5.3	Действия в случаях обнаружении несанкционированного вмешательства в данные	50
5.4	Действия в других аварийных ситуациях	51
5.5	Служба технической поддержки системы.....	51
	Сокращения и обозначения.....	52



1 Введение

1.1 Область применения

Информационная система «Удаленное консультирование» (далее - ИС Система) применяется в сфере здравоохранения для оказания онлайн-консультаций. Пациентам не нужно лично посещать медицинские организации (далее – МО), стоять очереди в регистратуру и в кабинеты врачей. Находясь у себя дома, они могут получить необходимую помощь медицинских специалистов удаленно в режиме реально времени. Это поможет избежать осложнений в состоянии здоровья граждан.

1.2 Краткое описание возможностей

Пользователю с ролью «Пациент» в Системе доступно:

- запись на телемедицинскую консультацию (далее – ТМ);
- проведение онлайн-консультаций врач-пациент;
- обмен данными (текст, файлы, аудио, видео);
- просмотр данных пациента;
- просмотр архивных консультаций;
- занесение данных о симптомах.

1.3 Уровень подготовки пользователя

К пользователям с ролью «Пациент» относятся пациенты медицинских организаций, которым необходима медицинская консультация.

Эксплуатация системы должна проводиться пользователями, предварительно прошедшим инструктаж.

Пользователь системы должен иметь опыт работы с операционными системами (далее – ОС) Linux / Vista / Windows 7 / Windows 8 / Windows 10.

Квалификация пользователя должна позволять:



- ориентироваться в основных процессах автоматизируемого технологического процесса;
- ориентироваться в используемых данных;
- ориентироваться в функционале системы после обучения;
- выполнять стандартные процедуры в диалоговой среде ОС.

Базовые навыки:

- навыки работы на персональном компьютере с графическим пользовательским веб-интерфейсом (клавиатура, мышь, управление окнами и приложениями, файловая система);
- пользование стандартными клиентскими программами при работе в среде Интернет (подключение к сети, доступ к веб-сайтам, навигация, работа с формами и другими типовыми интерактивными элементами);
- пользование стандартными клиентскими программами при работе с документами;
- уметь осуществлять видео- и аудио-звонки;
- знание основ и применение правил информационной безопасности.

1.4 Перечень эксплуатационной документации, с которыми необходимо ознакомиться пользователю

Перед эксплуатацией системы пользователю достаточно ознакомиться с данным документом.



2 Назначение и условия применения системы

2.1 Виды деятельности, для автоматизации которых предназначена система

Система применяется для:

- процесса консультирования врач-пациент с помощью телемедицинских консультаций;
- процесса консультирования врач-врач с помощью телемедицинских консультаций;
- занесение данных о симптомах.

2.2 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение системы в соответствии с назначением

Данные обрабатываются, передаются и хранятся в защищенной сети на территории России. При их передаче используется протокол HTTPS и SSL-сертификат с самой высокой оценкой надежности А+. Способы шифрования информации соответствуют требованиям Федеральной службы по техническому и экспортному контролю (далее – ФСТЭК).

2.2.1 Минимальные требования к аппаратному обеспечению

Минимальные требования к аппаратному обеспечению:

- процессор – Intel Pentium 4 3000 МГц (или эквивалент) и выше;
 - оперативная память – 2048 МБ и больше;
 - Ethernet 10/100;
 - жесткий диск – 40 Гб и больше;
 - монитор – 17" (разрешение 1024x768 и выше);
- наушники/колонки;
- микрофон;
- видеочамера.

2.2.2 Минимальные требования к программному обеспечению

Минимальные требования к программному обеспечению (далее – ПО):

- операционная система: Microsoft Windows Vista / Windows 7 / Windows 8 / Windows 10/Linux;
- браузер: Chrome 55.0 и выше;
- ПО MS Office или аналог;
- антивирусное ПО.



3 Подготовка к работе

3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных

Функционал Системы для пользователя с ролью «Пациент» представлен в виде веб-интерфейса, который не требует установки на локальный компьютер пользователя какого-либо программного обеспечения, а также в виде мобильной версии приложения, которое необходимо загрузить с App Store или Play Market в зависимости от операционной системы мобильного телефона.

3.2 Порядок загрузки данных и программ

Загрузка веб-версии системы, выполненной по технологии «клиент-сервер», осуществляется автоматически через браузер. Для начала информационного диалога достаточно указать адрес сайта системы в строке адреса браузера.

<https://telemed.mzsakha.ru>

Для загрузки мобильной версии приложения необходимо перейти на мобильном устройстве в App Store или Play Market, найти приложение



«Облачная поликлиника» в поиске и установить его.

3.3 Порядок проверки работоспособности

3.3.1 Для веб-версии системы

В строке адреса браузера пользователю необходимо ввести адрес сайта Системы. В случае работоспособности ПО, на данном шаге будет открыта стартовая страница Системы.

3.3.2 Для мобильной версии системы

Запустить приложение на мобильном устройстве. В случае работоспособности ПО, на данном шаге будет открыта стартовая системы.



4 Операции

4.1 Работа в веб-версии приложения

4.1.1 Вход в систему

 **Внимание!** Пользователь обязательно должен иметь подтвержденную учетную запись на портале Госуслуг для работы в системе. Данные, идентифицирующие учетную запись, должны храниться в тайне. Пользователь несет ответственность за неразглашение информации.

Для начала работы с приложением:

- а) перейдите по ссылке <https://telemed.mzsakha.ru>. Откроется диалоговое окно (Рисунок 1);
- б) нажмите на кнопку «Войти как пациент»;
- в) нажмите на кнопку «Войти через Госуслуги». Откроется форма авторизации на Госуслугах (Рисунок 2).

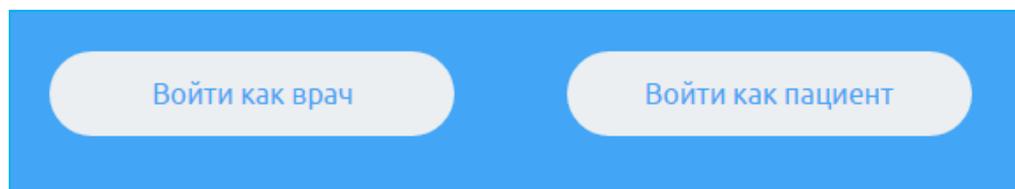


Рисунок 1 – Страница выбора роли

Вход
ИС «Медведь»

Телефон или почта СНИЛС

Мобильный телефон или почта

Пароль

Чужой компьютер

Войти

[Я не знаю пароль](#)

Рисунок 2 – Авторизация на Госуслугах

г) после введения данных своей учетной записи нажмите кнопку «Войти». Откроется начальная страница системы (Рисунок 3).

Услуги Чаты Симптомы

Заявка принята

17 апреля 2020 г. в 9:20

Онлайн-консультация

Пациент - [Имя Фамилия]

Врач - [Имя Фамилия]

Тестовая больница

Заявка принята

18 апреля 2020 г. в 8:00

Онлайн-консультация

Пациент - [Имя Фамилия]

Врач - [Имя Фамилия]

Тестовая больница

Записаться на телемедицинскую консультацию

Удаленные консультации с врачом с работы или из дома, когда нет времени на очный визит

Записаться

Рисунок 3 – Начальная страница системы

Для выхода из системы нажмите на свое имя в правом верхнем углу и из выпадающего списка выберите пункт «Выйти из системы».

4.1.2 Общее описание интерфейса

Начальная страница системы состоит из (Рисунок 4):

- «1» - разделы «Услуги», «Чаты» и «Симптомы»;
- «2» - приход к данным пользователя (профиль, архив консультаций, служба поддержки, выход из системы);
- «3» - область, содержащая основную информацию в выбранных разделах: «Услуги»-карточки с консультациями, «Чаты» - все доступные чаты, «Симптомы» - занесение симптомов пациента.

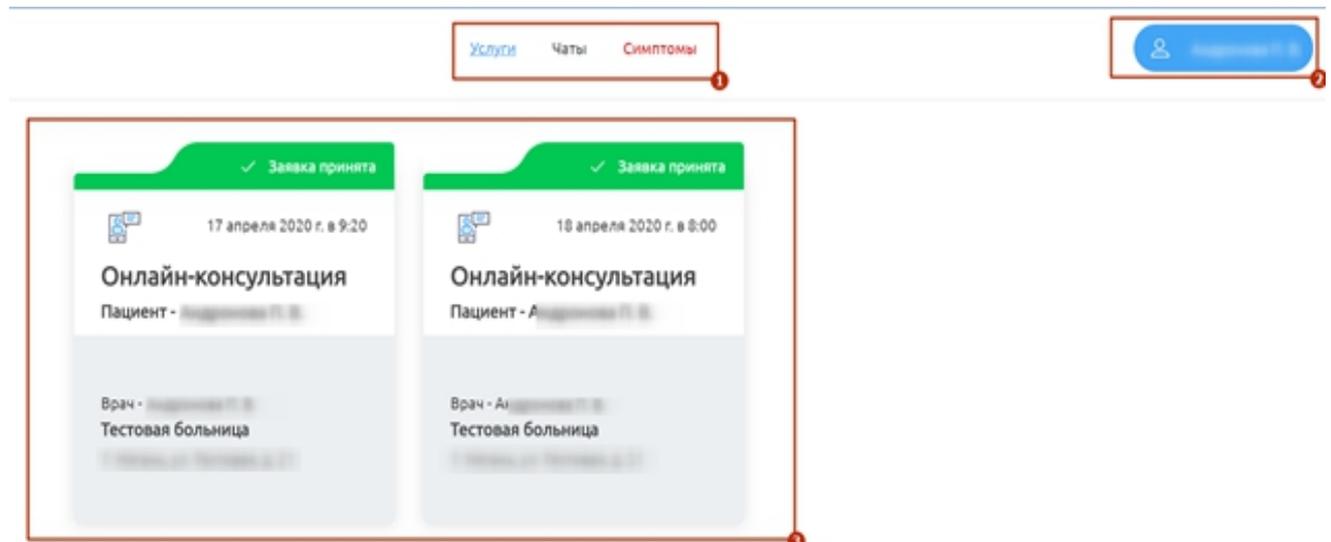


Рисунок 4 – Интерфейс системы

4.1.3 Раздел личный кабинет

4.1.3.1 Профиль пользователя

Для перехода в профиль пользователя необходимо:

- а) нажать на свое имя в правом верхнем углу;
- б) выбрать пункт «Мой профиль». Откроется страница, представленная ниже (Рисунок 5).



Профиль пользователя

Персональные данные

Мои дети

Фамилия

Имя

Отчество

Пол

Женский

Дата рождения

26.10.1987

Телефон

E-mail

СНИЛС

ОМС

ДМС

Не выбрано

Регион

Город

Улица

Дом

Корпус

Квартира

Сохранить

Рисунок 5 – Профиль пользователя

На данной странице представлена информация:

а) Персональные данные пациента:

- 1) Фамилия;
- 2) Имя;
- 3) Отчество;
- 4) Пол;
- 5) Дата рождения;
- 6) Телефон;
- 7) E-mail;
- 8) Страховой номер индивидуального лицевого счета (далее – СНИЛС);
- 9) Полис обязательного медицинского страхования (далее – ОМС);
- 10) Полис добровольного медицинского страхования (далее – ДМС);
- 11) Регион;
- 12) Город;
- 13) Улица;
- 14) Дом;
- 15) Корпус;
- 16) Квартира;

б) Данные о детях пациента (из Госуслуг):

- 1) Фамилия;
 - 2) Имя;
 - 3) Отчество;
 - 4) Пол;
 - 5) Дата рождения;
 - 6) СНИЛС;
- 

7) ОМС.

Можно изменить фотографию профиля. Для этого необходимо:

- а) нажать на кнопку  над фотографией;
- б) в диалоговом окне выбрать изображение и загрузить его.

Также можно изменить данные ОМС, ДМС, региона, города, улицы, дома, квартиры и корпуса. Остальные данные подтягиваются из Госуслуг, изменить их можно только на Госуслугах.

 **Внимание!** После изменения данных на Госуслугах необходимо переавторизоваться в системе, чтобы они обновились в Системе.

4.1.3.2 Архив консультаций

Для перехода в архив консультаций необходимо:

- а) нажать на свое имя в правом верхнем углу;
- б) выбрать пункт «Архив консультаций». Откроется страница, представленная ниже (Рисунок 6).

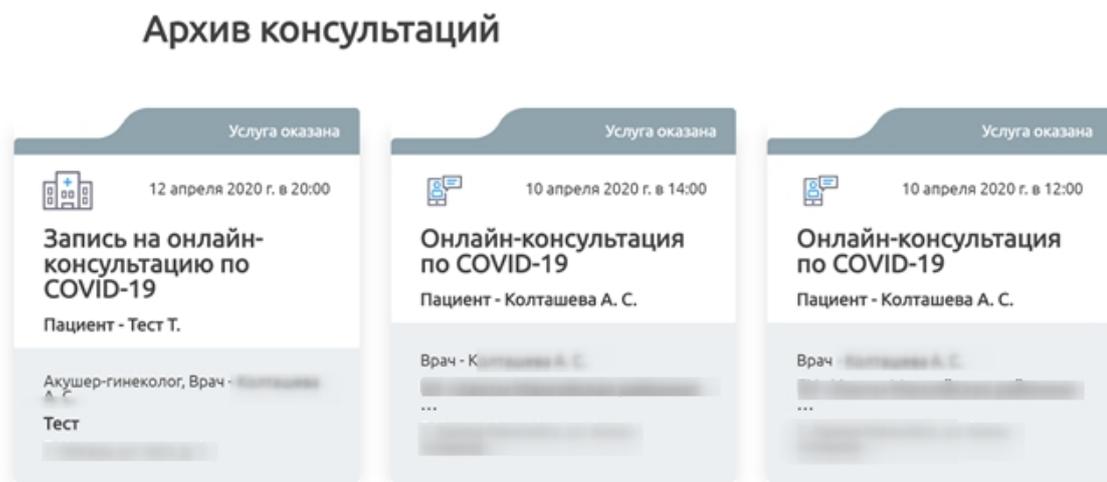


Рисунок 6 – Архив консультаций

В системе предусмотрена возможность просмотреть историю консультации, которая сохранена в архиве. Для этого необходимо:

а) нажать на требуемую карточку в архиве консультаций. Откроется страница, представленная ниже (Рисунок 7);

б) можно перейти в историю чата с врачом, нажав на кнопку . Откроется чат с врачом, в который уже нельзя ничего писать/добавлять, но можно просмотреть историю ТМ (Рисунок 8);

в) информацию о консультации можно скачать, нажав на кнопку . Данные загрузятся в формате *.pdf в директорию браузера (данные настройки устанавливаются в настройках самого браузера).

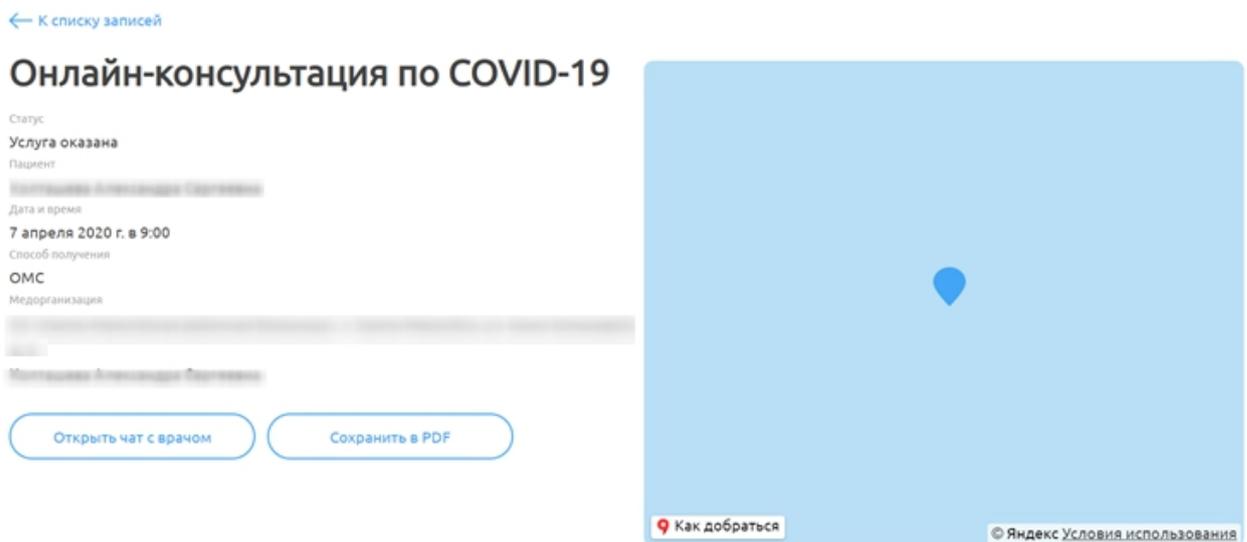


Рисунок 7 – Просмотр архивной консультации

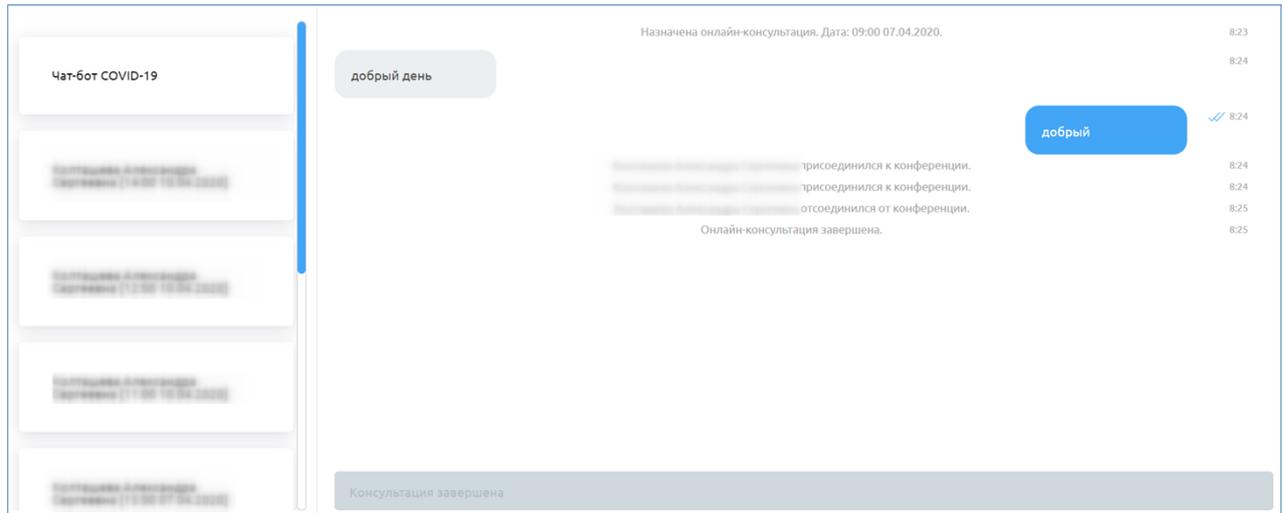


Рисунок 8 –Архивный чат с врачом

4.1.3.3 Служба поддержки

Для перехода к чату со службой поддержки нажмите на свое имя в правом верхнем углу и из выпадающего списка выберите «Служба поддержки». Откроется раздел «Чаты» с чатом между пользователем и службой технической поддержки.

4.1.3.4 Выход из системы

Для выхода из системы нажмите на свое имя в правом верхнем углу и из выпадающего списка выберите пункт «Выход из системы».

4.1.4 Раздел «Услуги»

Для перехода в раздел «Услуги» необходимо нажать на него на панели сверху. Откроется страница, представленная ниже (Рисунок 9).

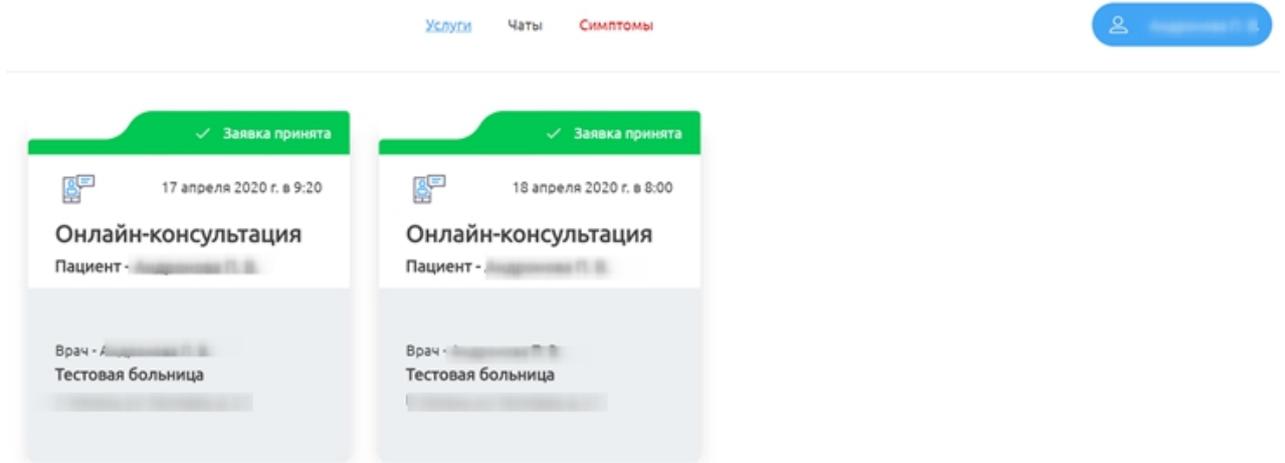


Рисунок 9 – Раздел «Услуги»

В разделе «Услуги» предусмотрены возможности:

- Просмотреть текущие записи на консультации
- Записаться на консультацию.

4.1.4.1 Просмотр карточек с услугами

Для просмотра информации о карточке с услугой нажмите на нее. Откроется страница, представленная ниже (Рисунок 10).

Доступны функции:

- скачать информацию по услуге. Для загрузки информации об услуге нажмите на кнопку . Информация об услуге загрузится в формате *.pdf в директорию браузера (данные настройки устанавливаются в настройках самого браузера);
- перейти к чату с врачом. Нажмите на кнопку . Откроется чат с врачом (раздел «Чаты»).

[← К списку записей](#)

Онлайн-консультация

Статус

Заявка в обработке

Для подтверждения записи с вами свяжутся.
Заявки обрабатываются ежедневно.

Пациент

Иванов Иван Иванович

Дата и время

Любая ближайшая дата, в любое время

Способ получения

ОМС

Медорганизация

Онлайн-поликлиника по COVID-19, [скрыто]

Направление

Дежурный оператор по COVID-19

Врач

Любой врач

Сохранить в PDF

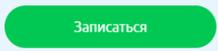
Отменить запись

Рисунок 10 – Информация по карточке с услугой

4.1.4.2 Запись на телемедицинскую консультацию

⚠ Внимание! Возможность записаться на консультацию из приложения ограничена регионом. Если в системе нет данного функционала, значит для выбранного региона не оказывается данная услуга.

Для записи на консультацию необходимо:

- в разделе «Услуги» нажать на кнопку  в блоке «Заботьтесь о своем здоровье в период пандемии» (Рисунок 11);

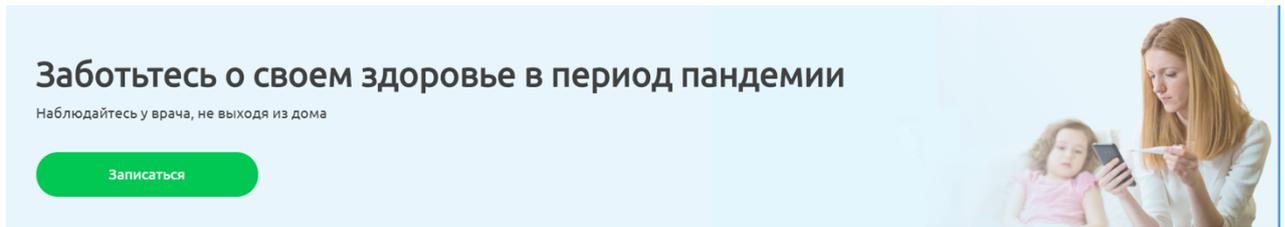


Рисунок 11 – Блок записи на консультацию к врачу

б) выбрать способ получения услуги: ОМС. (Рисунок 12);

Онлайн-консультация

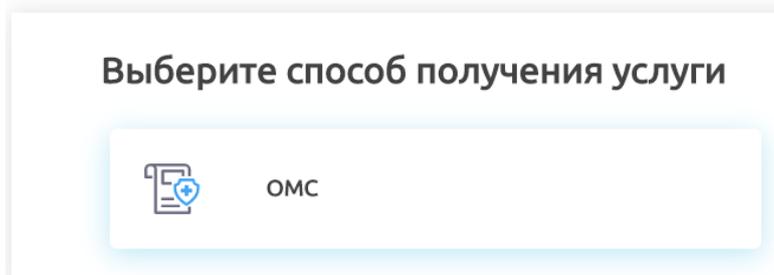


Рисунок 12 – Выбор способ получения услуги

в) выбрать МО: если доступна одна МО, то она выбирается автоматически. Онлайн-поликлиника по COVID-19 отображается первой в списке доступных МО (Рисунок 13);

Выберите медорганизацию

Поиск

Найдено медорганизаций: 8

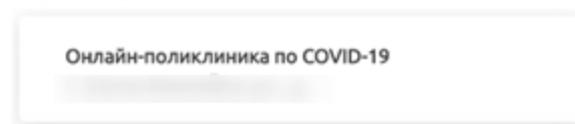


Рисунок 13 – Выбор МО

г) выбрать специалиста из списка (если доступна одна специальность (например, Дежурный оператор по COVID-19), то специализация выбирается автоматически);

д) выбрать врача из списка (если доступен один вариант для выбора (например, «Любой врач» или один конкретный врач), то выбор выполняется автоматически);

е) выбрать удобную дату и время приема и оставьте комментарий при необходимости (Рисунок 14);

ж) нажать на кнопку «Записаться»;

Выберите удобную дату и время приема

Любая ближайшая дата

Указать дату

Любое время

08:00 - 11:00

11:00 - 14:00

14:00 - 17:00

17:00 - 20:00

Дополнительные комментарии к записи

Записаться

Рисунок 14 – Выбор даты и времени приема

з) выбрать кого вы хотите записать (себя или ребенка. Выбор возможен, если данные о детях добавлены у Вас на Госуслугах. В противном случае, выбор выполняется автоматически - себя);

и) нажать кнопку «Подтвердить»: подтверждение данных, включая те, которые были выбраны автоматически.

к) запись осуществлена. Пациент имеет возможность просмотреть информацию о созданной записи, скачать ее, нажав на кнопку «Сохранить в pdf», или отменить ее, нажав на кнопку «Отменить запись» (Рисунок 15);

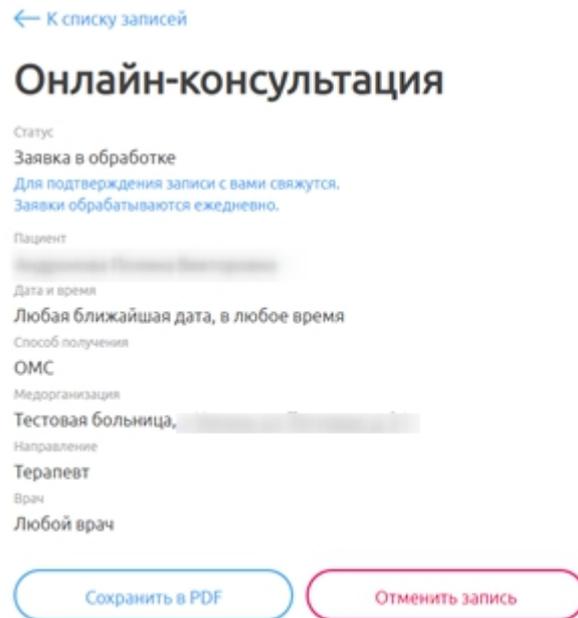


Рисунок 15 - Заявка

л) Появится карточка с записью в разделе «Услуги» в статусе «Заявка в обработке», которую Оператор МО или администратор региона/клиники должны согласовать. Как только заявка будет согласована, статус карточки сменить на «Заявка принята», появится чат с врачом в разделе «Чаты» и придет Push-уведомление о согласовании.

4.1.5 Раздел «Чаты»



Внимание! Для создания ТМ:

1 способ: обратитесь по телефону в вашу МО и запишитесь на ТМ к врачу. Оператор МО (специалист работы в регистратуре, осуществляющий запись на прием пациентов в МО) создаст услугу ТМ в медицинской информационной системе (далее – МИС). После чего врач сможет создать ТМ в Системе.

2 способ: создайте сами заявку (см. раздел **4.1.4.2 Запись на телемедицинскую консультацию** настоящего руководства), которую Оператор МО, администратор региона/клиники смогут согласовать.

После создания врачом/согласования вашей заявки на ТМ Оператором МО/администратором региона или клиники Вам придет Push-уведомление о назначении консультации и появится чат, в который Вы до начала ТМ можете уже писать врачу и обмениваться с ним данными.

Для перехода в раздел «Чаты» необходимо на начальной странице нажать на раздел «Чаты». Откроется страница «Чаты» (Рисунок 16).

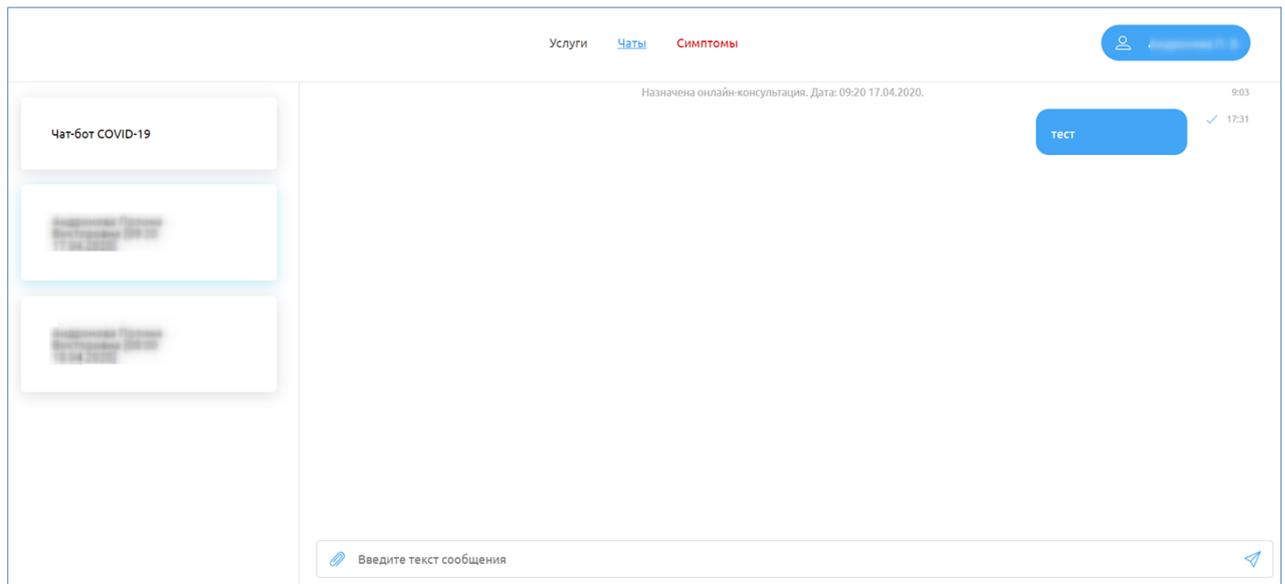


Рисунок 16 – Раздел «Врачи»

Страница «Чаты» состоит из:

- Слева - перечень доступных чатов;
- Справа - область для обмена данными справа.

Для перехода к ТМ с врачом выберите чат с ним из списка доступных слева.

4.1.5.1 Описание общего функционала работы в чате

✓ **Примечание** Пациент и врач могут отправлять сообщения в чате еще до начала назначенной ТМ.

Интерфейс чата представлен на рисунке ниже (Рисунок 17):

- «1» - список чатов;

- «2» - область с диалогом в чате;
- «3» - иконка для прикрепления файлов;
- «4» - поле для ввода сообщений;
- «5» - иконка отправки сообщений.

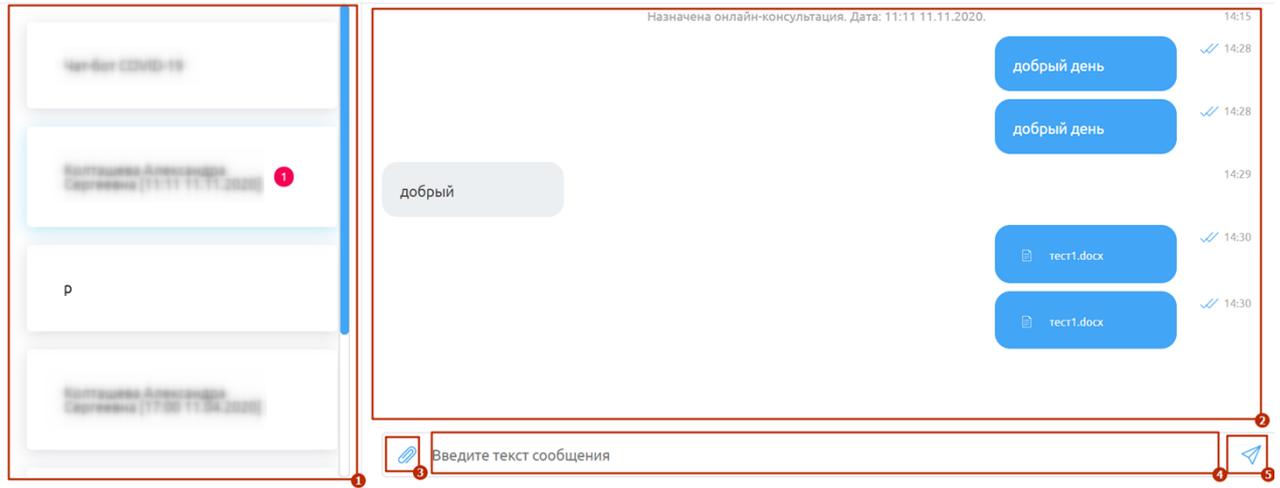


Рисунок 17 – Интерфейс чата

4.1.5.1.1 Ввод сообщений в чате

Для отправки сообщений необходимо:

- а) ввести текст сообщения в поле для ввода сообщений (элемент «4»,

Рисунок 17) и нажмите на клавишу «Enter» или на кнопку  справа в поле ввода сообщений («5») для отправки сообщения).

- б) отправленное сообщение появится в диалоге с врачом («2», Рисунок 17).

4.1.5.1.2 Прикрепление файлов в чате

Пациент может отправлять файлы (документы, фотографии и т.д.) в чате. Для прикрепления файлов и их отправки в чате необходимо:

- а) нажать на иконку  слева от поля ввода сообщения («3», Рисунок 17);

б) выбрать необходимые файлы и нажать на кнопку «Открыть» в диалоговом окне). Файлы появятся в чате.

Пациент или врач могут скачать себе данные файлы, нажав на них в чате (Рисунок 18). Файлы загрузятся в директорию браузера (данные настройки устанавливаются в настройках самого браузера).



Рисунок 18 – Документ в чате

4.1.5.1.3 Звонок

⚠ Внимание! До назначенной даты оказания услуги ТМ пациент и врач могут обмениваться сообщениями/файлами. Но инициировать звонок может только врач.

В назначенное время врач выйдет на связь, у Вас появится экран входящего вызова от врача. Нажмите на кнопку «Ответить» (Рисунок 19).

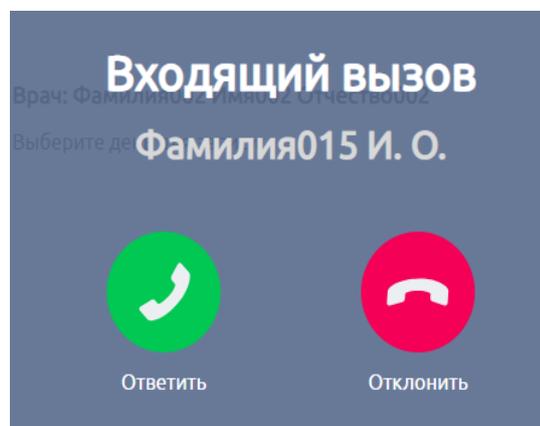


Рисунок 19 – Входящий вызов

В случае, если звонок уже начался, но связь прервалась, пользователю необходимо нажать на кнопку «Присоединиться к звонку».

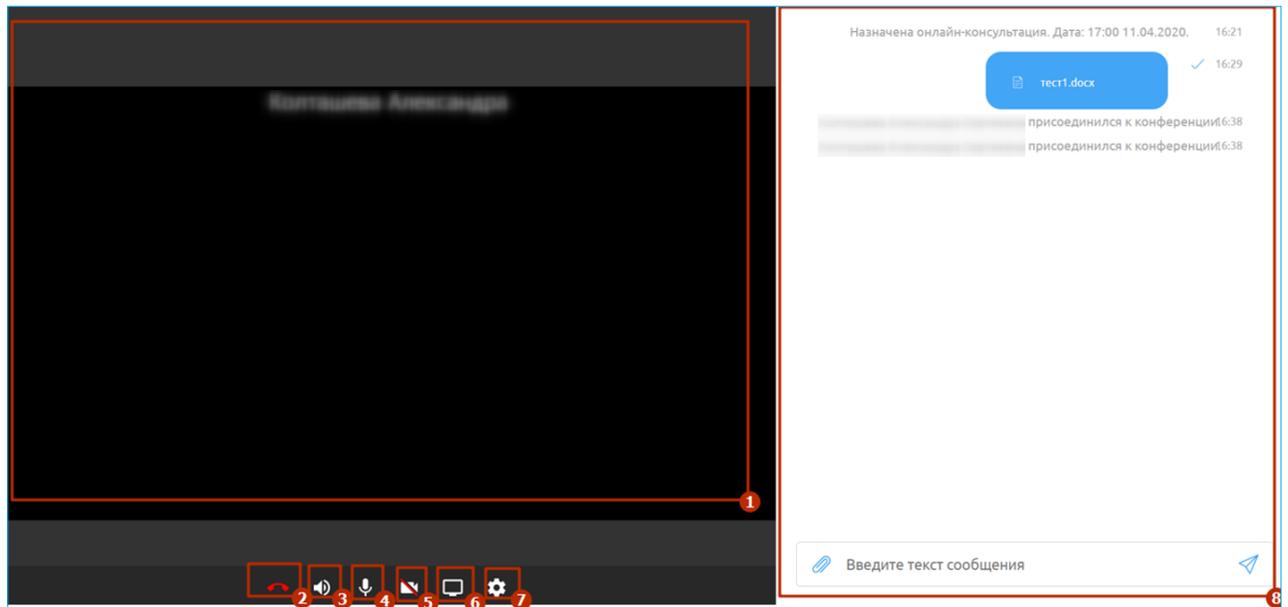
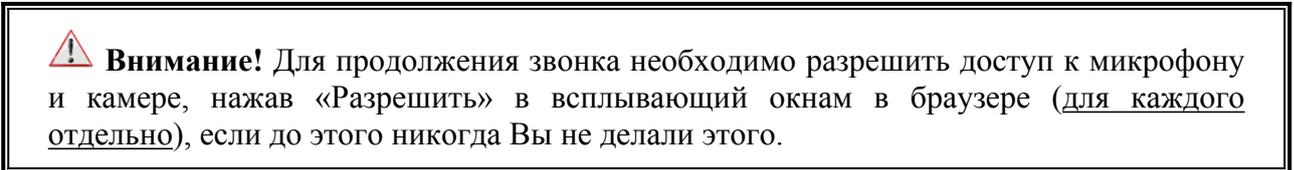


Рисунок 20 - Видеоконференция

Интерфейс видеоконференции (Рисунок 20) состоит из:

- «1» - область, содержащая видео участников (врача и пациента), при условии, если участники не отключали камеры. В противном случае будет отображаться черный квадрат и имя собеседника.

- «2» - иконка для завершения видеоконференции;
- «3» - иконка для включения/отключения звука динамика;
- «4» - иконка для включения/отключения микрофона;
- «5» - иконка для включения/отключения видео;
- «6» - иконка для включения/отключения демонстрации экрана;

- «7» - иконка для настроек;
- «8» - чат.

Для включения/отключения видео в звонке необходимо нажать на соответствующие иконки  / .

Для включения/отключения микрофона в звонке необходимо нажать на соответствующие иконки  / .

Для включения/отключения звука динамика нажмите на соответствующие иконки  / .

Для демонстрации экрана нажмите на иконку . Нажнется демонстрация экрана. Для завершения демонстрации необходимо нажать на иконку .

Для изменения настроек видеоконференции нажмите на иконку . Откроется окно «Настройки» (Рисунок 21). Для изменения настроек видео/микрофона/звука выберите из выпадающего списка доступные значения и нажмите на кнопку «Сохранить».

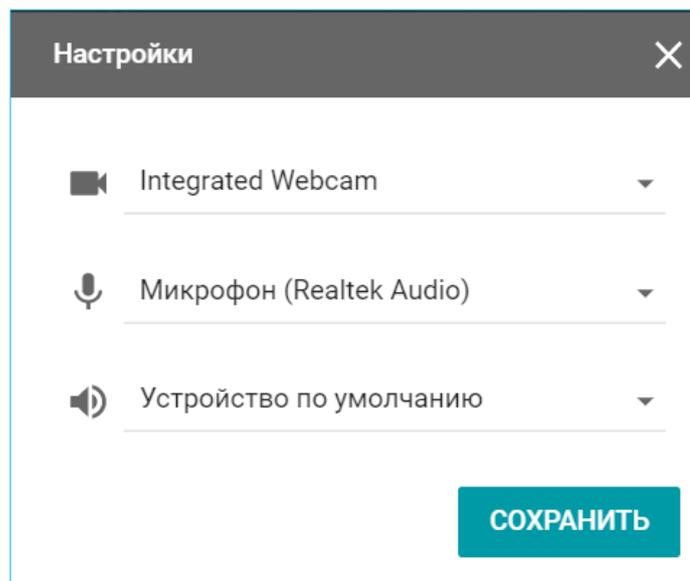


Рисунок 21 – Окно «Настройки»

✓ **Примечание.** Вовремя звонка Вам также доступна возможность отправлять сообщения и файлы в общем чате.

Для завершения видеозвонка нажмите на иконку .

Консультацию закрывает врач в своем личном кабинете. После этого она с врачом исчезает из списка, но ее можно просмотреть в архиве (см. подраздел **4.1.3.2 Архив консультаций** настоящего руководства).

4.1.6 Раздел «Симптомы»

Для перехода в раздел «Симптомы» необходимо нажать на него в блоке с выбором разделов. Откроется страница, представленная ниже (Рисунок 22).

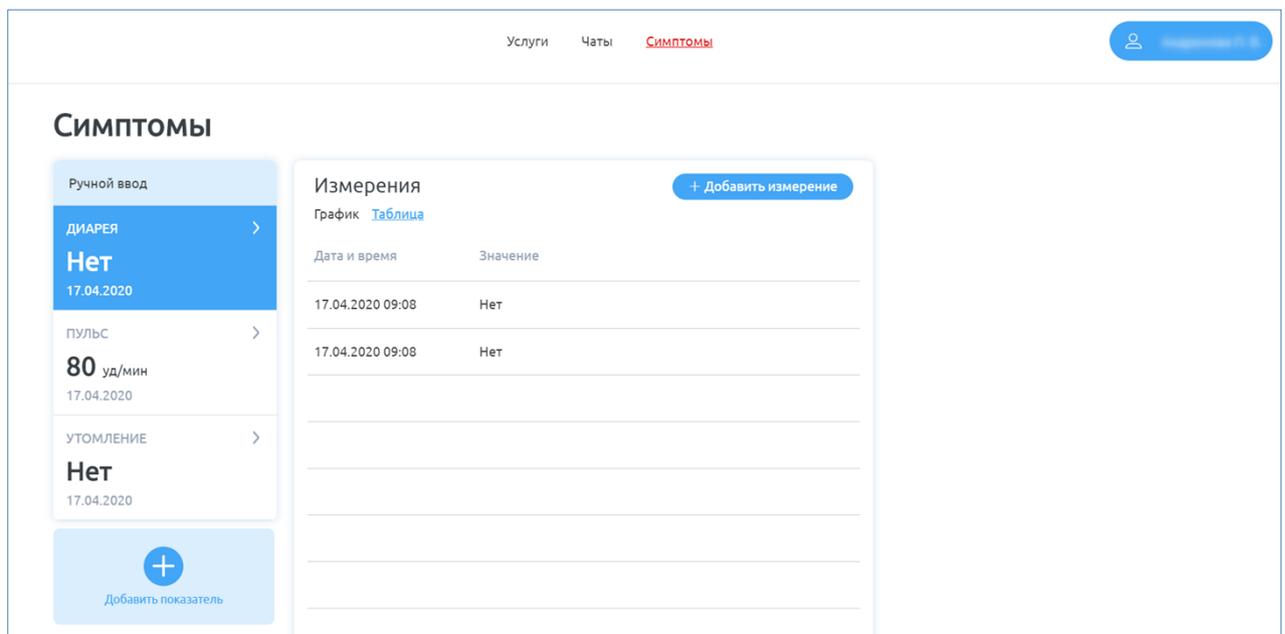


Рисунок 22 – Раздел «Симптомы»

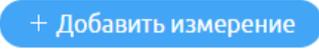
4.1.7 Добавление показателя

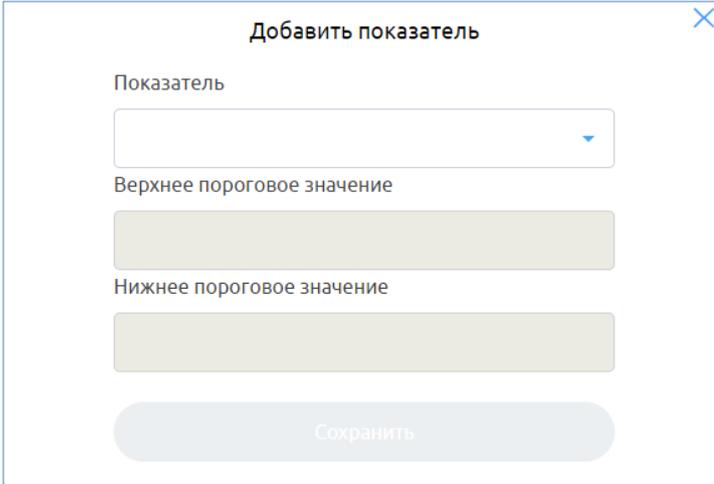
Для добавления показателя нажмите на кнопку . Откроется окно с выбором показателя (Рисунок 23). В данном окне необходимо:

- а) выбрать показатель из выпадающего списка;
- б) задать верхнее и нижнее пороговые значения;
- в) нажать на кнопку «Сохранить». Показатель добавиться. Теперь можно вносить в него измерения.

4.1.7.1 Добавление измерения

Для внесения измерений необходимо:

- а) выбрать показатель из списка;
- б) нажать на кнопку  ;
- в) ввести данные в открывшемся окне (Рисунок 24) и нажать на кнопку «Сохранить». Добавленные показатели появятся в списках.



Добавить показатель

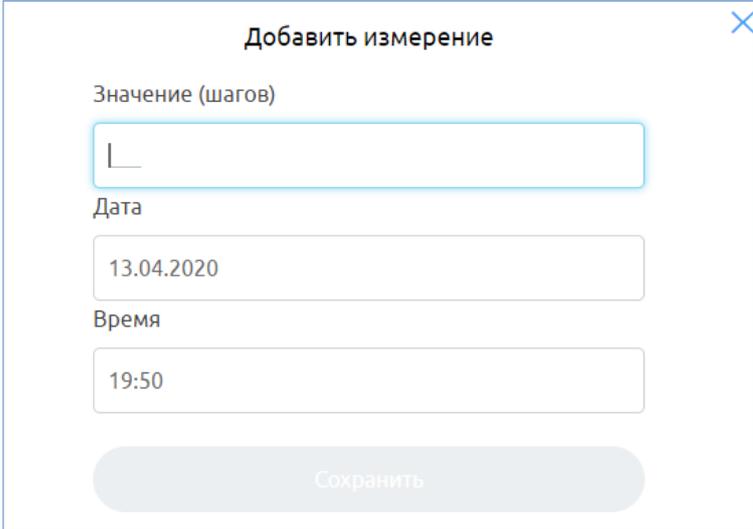
Показатель

Верхнее пороговое значение

Нижнее пороговое значение

Сохранить

Рисунок 23 –Окно «Добавить показатель»



Добавить измерение

Значение (шагов)

1

Дата

13.04.2020

Время

19:50

Сохранить

Рисунок 24 – Окно «Добавить измерение»

Для просмотра каждого показателя необходимо нажать на него в списке «Ручной ввод».

Значения можно отображать как в виде графика, так и в виде списка в таблице (панель слева «Измерения»). Для изменения вида отображения нажмите соответственно на ссылке график/таблице в выбранном показателе на окне отображения результатов «Измерения» (Рисунок 25 - Рисунок 26).

В случае табличного отображения предусмотрена возможность постраничного просмотра измерений, используя панель навигации снизу таблицы (Предыдущая Страница 1 из 1 Следующая).

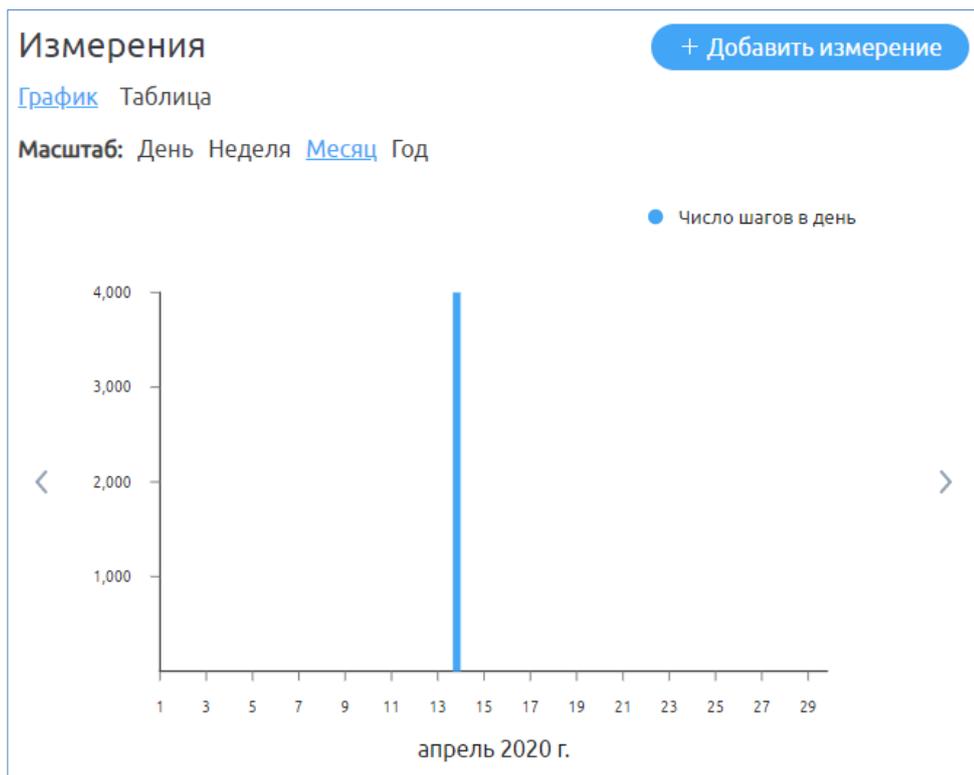


Рисунок 25 – График показателей

Измерения + Добавить измерение

График [Таблица](#)

Дата и время	Значение (шагов)
13.04.2020 19:43	4000

Предыдущая Страница 1 из 1 Следующая

Рисунок 26 – Таблица показателей

4.2 Работа в мобильном приложении

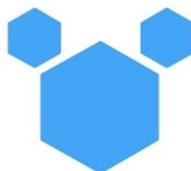
 **Внимание!** Для работы с приложением необходимо подключение к сети Интернет.

4.2.1 Вход в систему

Для начала работы с мобильным приложением:

- а) зайдите в приложение на мобильном устройстве;
- б) при нажатии кнопки «Пропустить» откроется стартовая страница для неавторизованного пользователя. Неавторизованному пользователю недоступен список услуг и чаты.
- в) нажмите на кнопку «Войти через Госуслуги» и авторизуйтесь в системе с помощью учетной записи от Госуслуг (Рисунок 27);





Облачная поликлиника



Войти через Госуслуги

Авторизуясь вы принимаете [Пользовательское соглашение](#)
и [Согласие на обработку персональных данных](#)

Рисунок 27 – Стартовая страница приложения

г) после ввода данных учетной записи от портала Госуслуг нажмите на кнопку «Войти» (Рисунок 28).

Единая система
идентификации и аутентификации

Вход

Телефон или почта СНИЛС

Мобильный телефон или почта

Пароль

Войти

Я не знаю пароль

Зарегистрируйтесь, пожалуйста

Рисунок 28 – Страница авторизации на Госуслугах

д) откроется начальная страница системы (Рисунок 29).

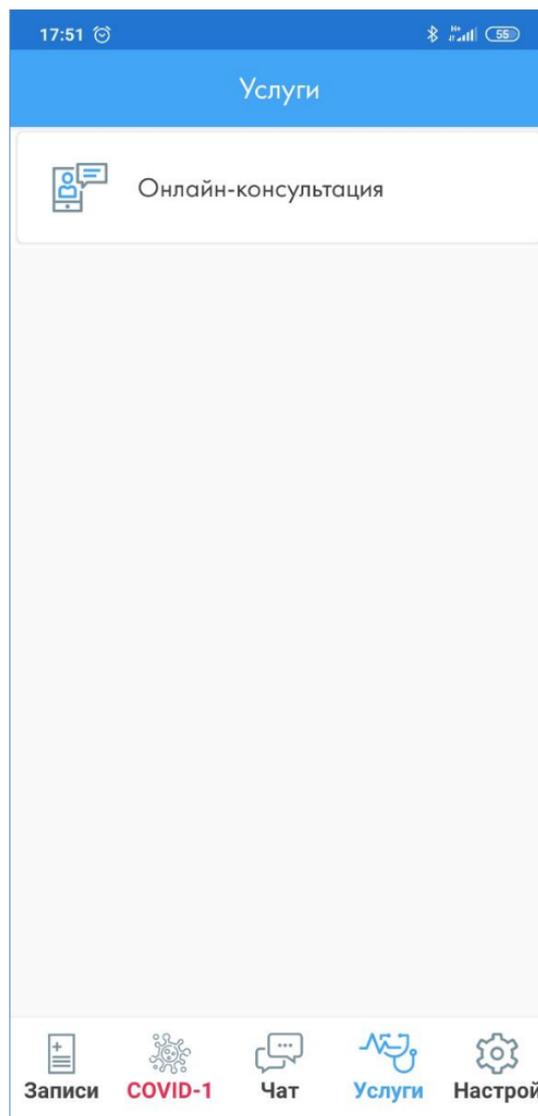


Рисунок 29 – Начальная страница мобильного приложения

4.2.1 Раздел «Записи»

В данном разделе отображаются все карточки на записанные услуги (Рисунок 30).

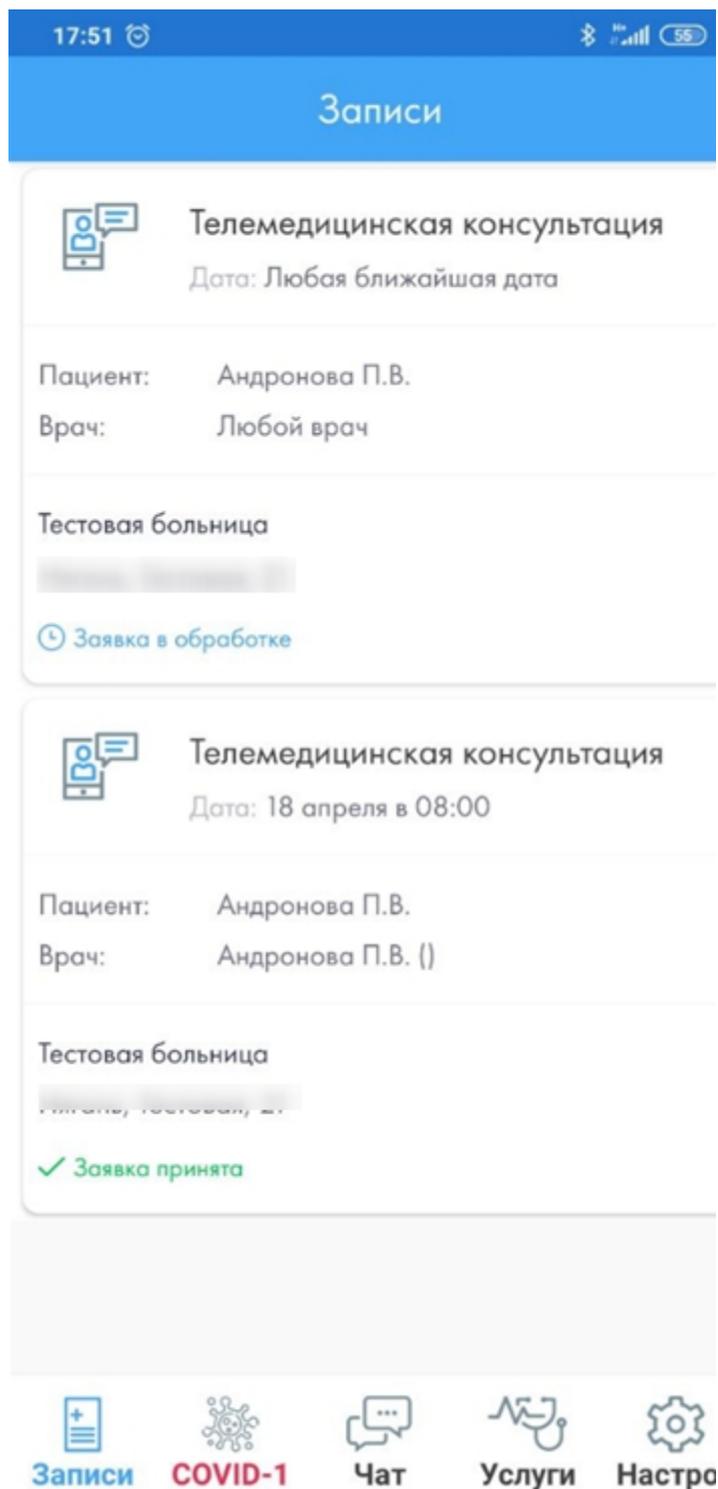


Рисунок 30 – Раздел «Записи»

Для просмотра карточки на услугу необходимо нажать на нее. Откроется подробная информация о выбранной карточке (Рисунок 31).

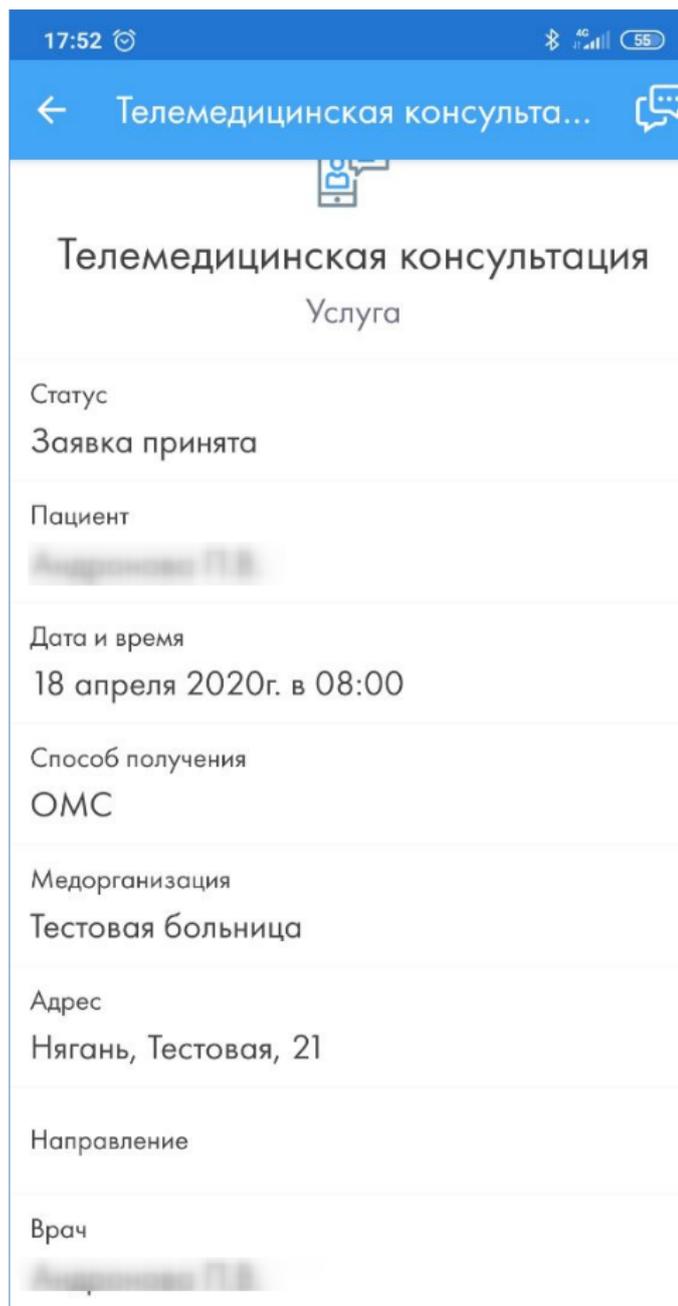


Рисунок 31 – Подробная информация об услуге

Для возврата к списку карточек с услугами нажмите на иконку .

Для перехода к чату нажмите на иконку . Откроется чат с данным врачом.

4.2.2 Covid-1

Для перехода в раздел «Covid» необходимо нажать на него в списке в личном кабинете. Откроется страница, представленная ниже (Рисунок 32).

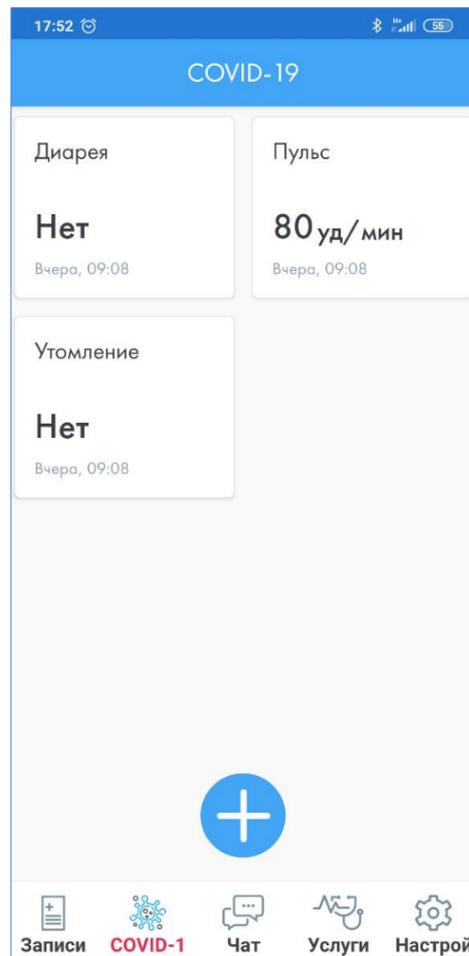


Рисунок 32 – Раздел «Симптомы»

Для добавления показателя нажмите на кнопку . Откроется окно с выбором показателя (Рисунок 33). В данном окне необходимо:

- выбрать показатель из списка;
- задать верхнее и нижнее пороговые значения;
- сохранить введенные значения. Показатель добавиться в список.

Теперь можно вносить в него измерения.

Для внесения измерений необходимо:

- а) выбрать показатель из списка;
- б) нажать на кнопку **Добавить показатель**;
- в) ввести данные в открывшемся окне (Рисунок 33) и нажать на кнопку «Сохранить». Добавленные показатели появятся в списке.

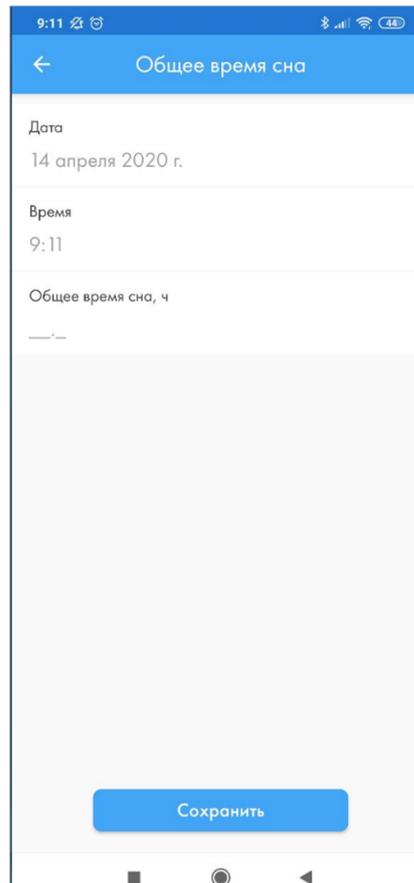


Рисунок 33 –Окно добавления/изменения симптома

4.2.3 Раздел «Чаты»

В разделе «Чаты» находятся чаты с врачами и тех. поддержкой (Рисунок 34).

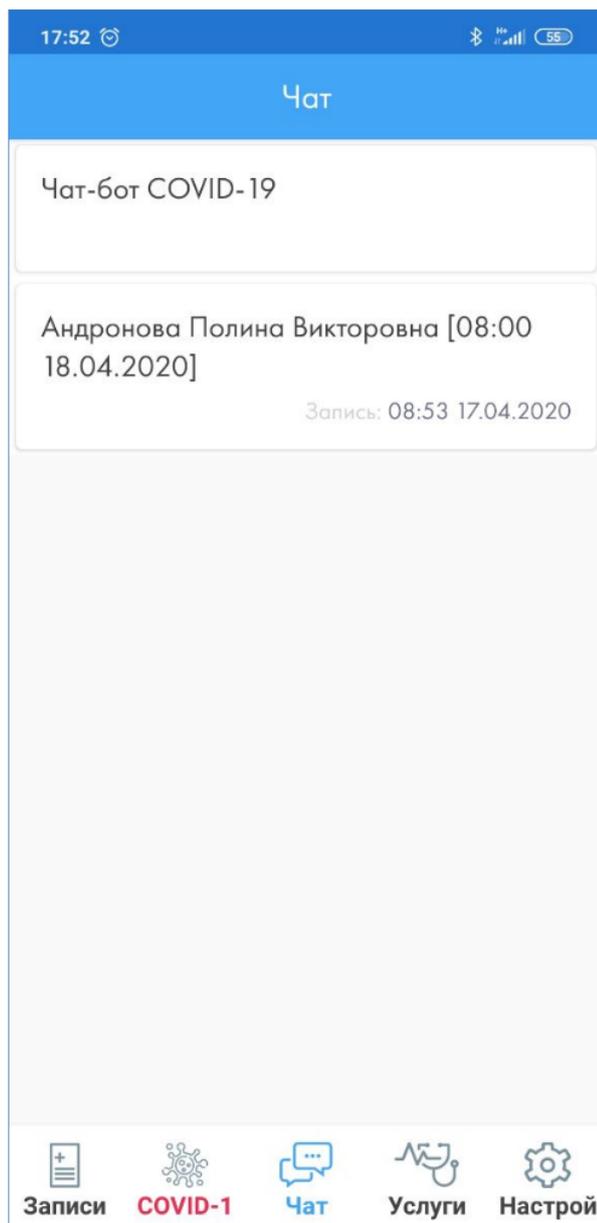


Рисунок 34 – Раздел «Чаты»

Для перехода к чату выберите его из списка. Откроется чат (Рисунок 35).

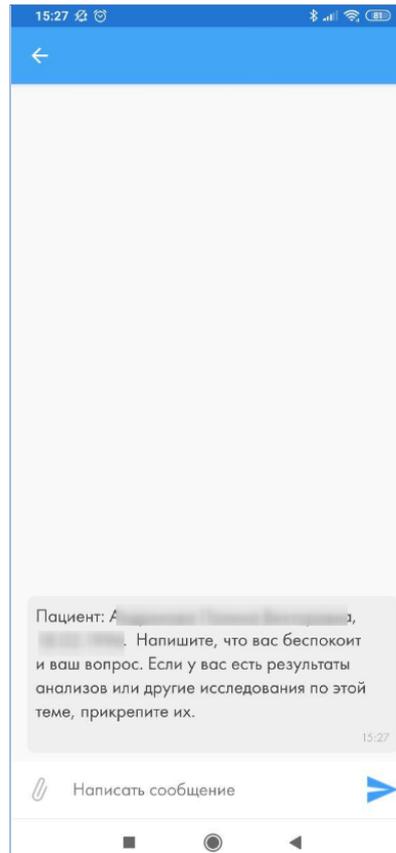


Рисунок 35 – Чат с врачом

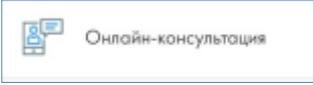
В чате можно отправить сообщение, прикрепить документ, также в чат приходят уведомления о назначенных телемедицинских консультациях. Функционал работы в чате в мобильном приложении аналогичен работе в чате в веб-версии приложения (см. раздел **4.1.5.1 Описание общего функционала работы в чате** настоящего руководства).

4.2.4 Раздел «Услуги»

4.2.4.1 Запись на прием

⚠ Внимание! Возможность записаться на консультацию из приложения ограничена регионом. Если в системе нет данного функционала, значит для выбранного региона не оказывается данная услуга.

Для записи на консультацию необходимо:

- а) в разделе «Услуги» нажать на кнопку  в разделе «Услуги»;
- б) выберите кого вы хотите записать себя или ребенка (данные ребенка должны быть добавлены в личном кабинете родителя на Госуслугах);
- в) выберите способ получения услуги (Рисунок 36): ОМС, ДМС, платно. Если доступен один способ оплаты, то он выбирается автоматически;
- г) выберите МО (Рисунок 37): если доступна одна МО, то она выбирается автоматически. Онлайн-поликлиника по COVID-19 отображается первой в списке доступных МО;

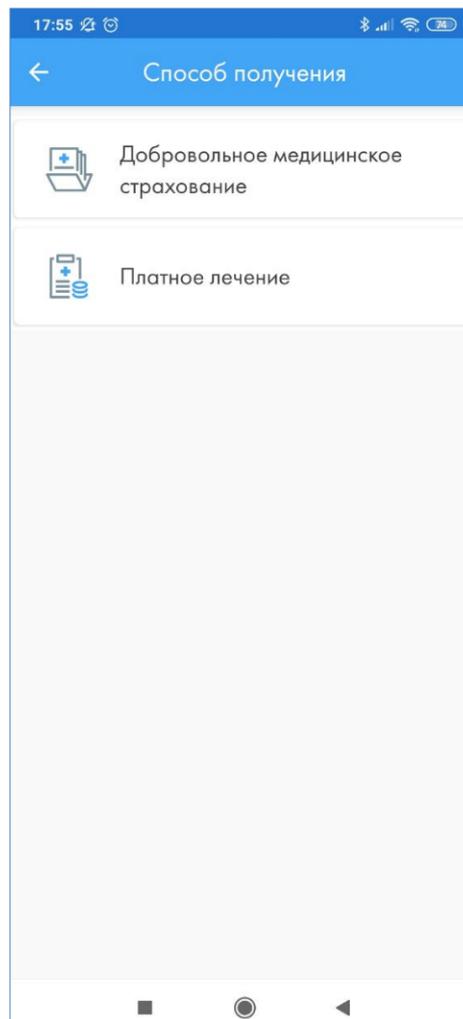


Рисунок 36 – Выбор способ получения услуги

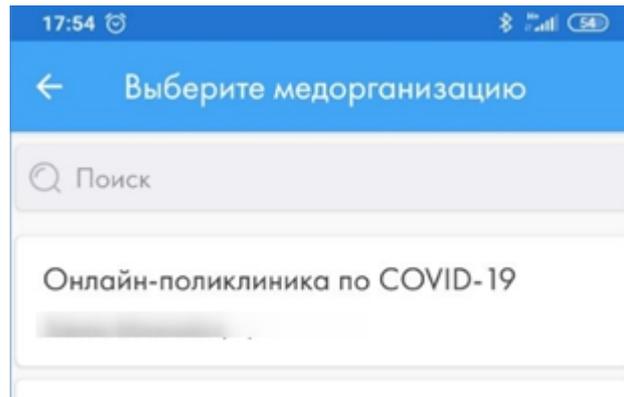


Рисунок 37 – Выбор МО

д) выберите специалиста из списка: если доступна одна специальность (например, Дежурный оператор по COVID-19), то специализация выбирается автоматически);

е) выберите врача из списка: (если доступен один вариант для выбора (например, «Любой врач» или один конкретный врач), то выбор выполняется автоматически);

ж) выберите удобную дату и время приема и укажите комментарий к записи при необходимости (Рисунок 38);

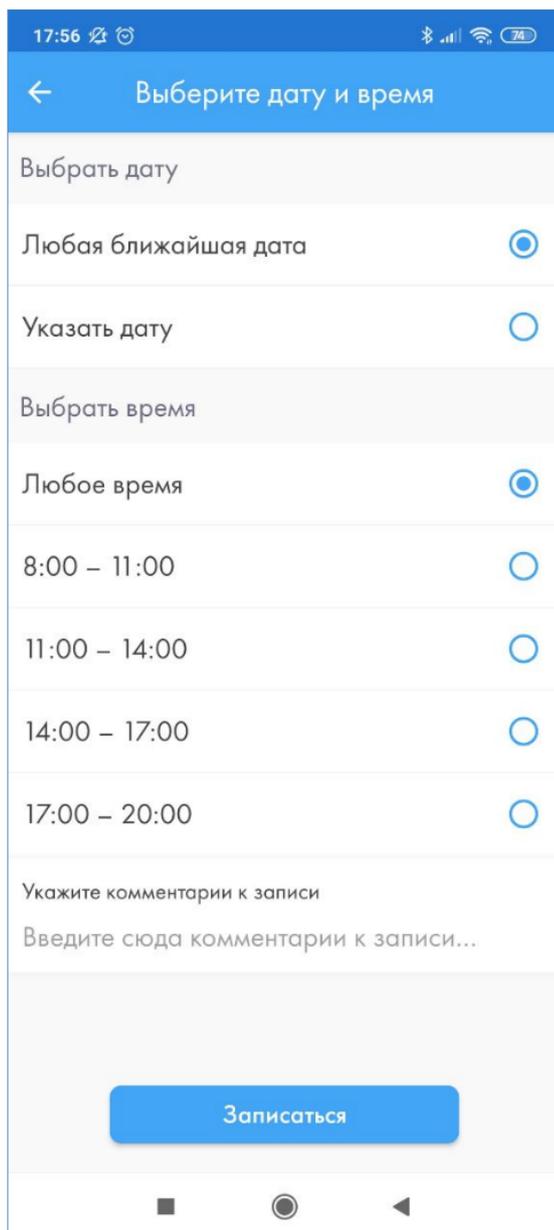


Рисунок 38 – Выбор даты и времени приема

з) нажмите на кнопку «Записаться». Запись осуществлена. Появится карточка записи в разделе «Записи» и чат с выбранным специалистом в разделе «Чаты».

4.3 Раздел «Настройки»

Для перехода в раздел «Настройки» необходимо нажать на него на панели снизу. Откроется перечень доступных настроек:

- Личный кабинет;
- Архив услуг;
- Техническая поддержка;
- Выход из системы.

4.3.1.1 Личный кабинет

В личном кабинете есть возможность просмотреть и частично изменить свои данные (Рисунок 39).

17:54

← Персональные данные

Фамилия
Имя
Отчество
Дата рождения
Пол
Женский
СНИЛС
Email
Адрес
Укажите адрес
Номер телефона
Полис ОМС

Полис ДМС
Укажите номер полиса ДМС

Рисунок 39 – Персональные данные личного кабинета

Персональные данные:

- Фамилия;

- Имя;
- Отчество;
- Дата рождения;
- Пол;
- СНИЛС;
- E-mail;
- Адрес;
- Номер телефона;
- Полис ОМС;
- Полис ДМС.

Можно изменить данные ОМС, ДМС, адрес. Остальные данные подтягиваются из Госуслуг, изменить их можно только на Госуслугах.

 **Внимание!** После изменения данных на Госуслугах необходимо переавторизоваться в системе, чтобы они обновились в ИС «Медведь. Телемед».

4.3.1.2 Архив услуг

В архиве услуг хранятся все завершенные услуги (чаты консультаций), которым присвоен статус «архив». Врач завершает ТМ и связанный с ней чат переходит в архив, в который нельзя ничего добавлять. Но история оказания ТМ сохраняется в чате и ее можно просмотреть.

4.3.1.3 Техническая поддержка

Для перехода к чату с технической поддержкой нажмите на пункт «Техническая поддержка» в личном кабинете. Откроется раздел «Чаты» с чатом между пользователем и службой технической поддержки

4.3.1.4 Выход из системы

Для выхода из систем нажмите в настройках пункт «Выйти из учетной записи».

5 Аварийные ситуации

5.1 Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств

В случае несоблюдения условий технологического процесса либо при отказах технических средств персоналу, обслуживающему систему, следует обратиться в соответствующее структурное подразделение, которое отвечает за эксплуатацию программных и технических средств (службу технической поддержки).

5.2 Действия по восстановлению программ и / или данных при отказе носителей или обнаружении ошибок в данных

В случае возникновения какой-либо ошибки в ПО пользователю выводится соответствующее информационное сообщение.

После получения нестандартного сообщения об ошибке необходимо вернуться на предыдущую страницу (кнопка **Назад** (<—) в браузере) и попытаться повторить действие, которое привело к ошибке. В случае повторного возникновения нестандартного сообщения об ошибке персоналу, обслуживающему систему, следует обратиться в соответствующее структурное подразделение, которое отвечает за эксплуатацию программных и технических средств (службу технической поддержки).

5.3 Действия в случаях обнаружении несанкционированного вмешательства в данные

В случае обнаружения несанкционированного вмешательства в данные персоналу, обслуживающему систему, следует обратиться в соответствующее структурное подразделение, которое отвечает за эксплуатацию технических



средств (службу технической поддержки). При этом необходимо описать признаки и предполагаемый характер вмешательства, а также сообщить о перечне данных, подвергшихся вмешательству.

5.4 Действия в других аварийных ситуациях

Если пользователь в процессе работы превысит стандартное время ожидания, предусмотренное в ПО, то дальнейшая работа будет невозможна. В данной ситуации заново авторизуйтесь в системе.

Во время работы при плохом Интернет-соединении возможен разрыв связи с сервером ПО и, соответственно, возникновение внутренней ошибки сервера (HTTP 500). В данном случае завершите сеанс работы, после чего заново авторизуйтесь в системе.

5.5 Служба технической поддержки системы

При обращении в службу технической поддержки необходимо указать персональные и контактные данные пользователя, описание проблемы (сообщение об ошибке) и порядок действий, приведший к возникновению ошибки.

Можно написать в чат в Система (см. подразделы **4.1.3.3**, **4.3.1.3** настоящего Руководства) или обратиться по телефону/почте:

- Телефон: (в рабочие дни с 8:00 до 18:00, единый многоканальный номер) – Телефон (в рабочие дни с 9:00 до 18:00, единый многоканальный номер): 8(343)216-16-30 (добавочный 16-03);
- Электронная почта: medved@hostco.ru.



Сокращения и обозначения

ДМС	Полис добровольного медицинского страхования
Система	Информационная система «Медведь.Телемед»
МИС	Медицинская информационная система
МО	Медицинская организация
ОМС	Полис обязательного медицинского страхования
Оператора	Сотрудник регистратуры МО, принимающий звонки от пациентов и записывающий их на телемедицинские консультации в МИС
ОС	Операционная система
ПО	Программное обеспечение
СНИЛС	Страховой номер индивидуального лицевого счета
ТМ	Телемедицинская консультация
ФСТЭК	Федеральная служба по техническому и экспортному контролю

