

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

ЛИСТОВ 12

Оглавление

Введение	3
1. Вход в систему.....	3
2. Переход в раздел «Телемедицинская консультация»	3
3. Создание заявки на телемедицинскую консультацию	4
4. Работа с заявкой в статусе «Черновик»	7
5. Общение с врачом и видеоконсультация (ВКС)	8
Чат с врачом	9
Видеоконсультация (ВКС)	10
6. Получение консультативного заключения	11
7. Дистанционный мониторинг	12

Введение

Система телемедицинских консультаций предназначена для обеспечения дистанционного взаимодействия между пациентом и врачом, а также между врачами различных медицинских организаций. Благодаря этой системе каждый пациент может получить дистанционно медицинскую консультацию. Все действия выполняются через **Личный кабинет портала Горздрав Санкт-Петербурга** – <https://gorzdrav.spb.ru>.

Настоящая инструкция предназначена для пациентов, которые хотят самостоятельно оформить и отправить заявку на телемедицинскую консультацию, а также ознакомиться с возможностями дальнейшего общения с врачом и получения консультативного заключения.

1. Вход в систему

Для начала работы необходимо авторизоваться в личном кабинете портала **Горздрав** (далее – Горздрав).

1. Перейдите на сайт <https://gorzdrav.spb.ru>.
2. На портале Горздрав, в правом верхнем углу страницы нажмите кнопку «Личный кабинет», авторизация «как пациент». Для доступа к личному кабинету требуется зарегистрированная учетная запись на Портале государственных услуг.
3. После успешного входа вы попадёте на главную страницу личного кабинета, где отображаются доступные разделы и функции.

2. Переход в раздел «Телемедицинская консультация»

В меню личного кабинета Горздрав выберите раздел «**Телемедицинская консультация**». Данный раздел предназначен для создания заявок, ведения переписки с врачом, участия в видеоконсультациях и получения медицинских заключений.

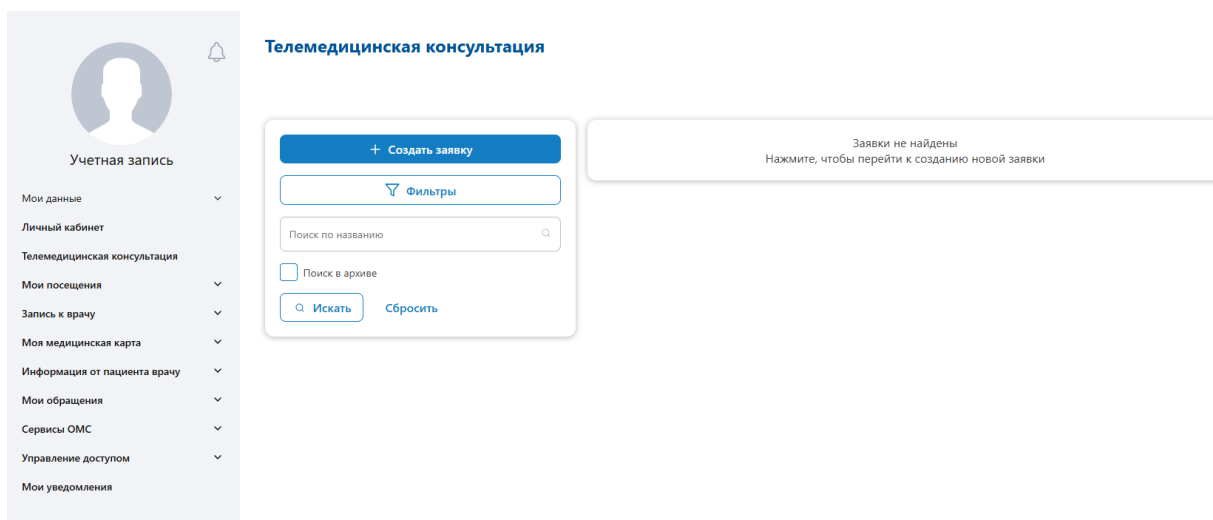


Рисунок 1 – страница «Телемедицинская консультация» в личном кабинете интернет-портала «Здоровье Петербурга»

На открывшейся странице вы увидите список уже созданных вами заявок, если они имеются, или были ранее проведены (пометка «в архиве»). Чтобы оформить новую заявку, нажмите кнопку **«Создать заявку»**.

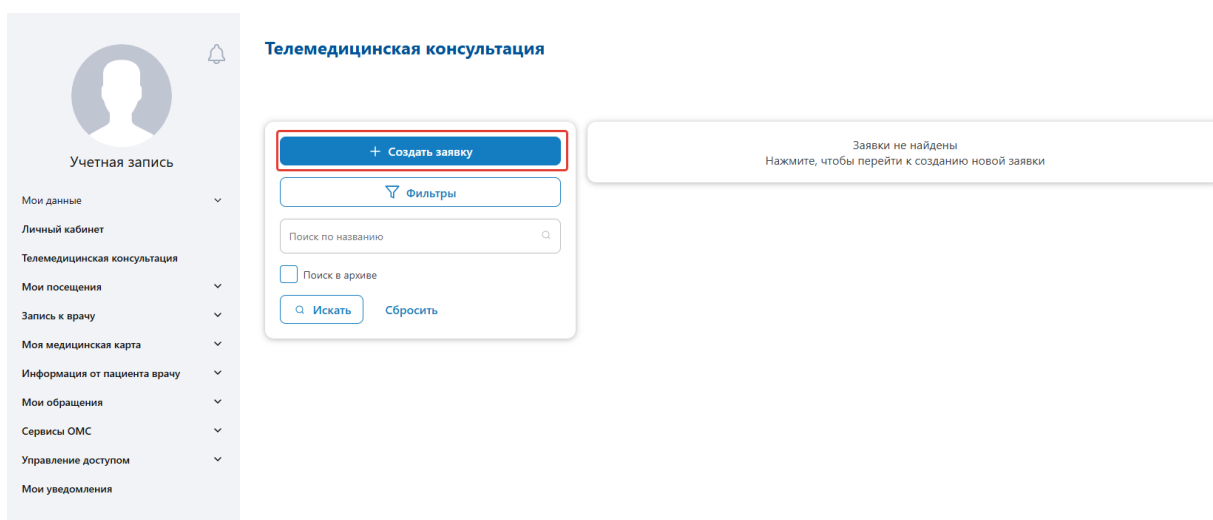


Рисунок 2 – процесс создания телемедицинской заявки

3. Создание заявки на телемедицинскую консультацию

После нажатия кнопки **«Создать заявку»** откроется форма выбора медицинского профиля и медицинской организации, необходимо:

1. **Выбрать медицинский профиль** – направление, по которому вы хотите получить консультацию (например, терапия, кардиология, эндокринология и т.д.).

2. Из списка выбрать **медицинскую организацию**, которая оказывает консультации по выбранному профилю.
3. После выбора профиля и организации откроется страница создания заявки.

Телемедицинская консультация

The screenshot shows a web form titled "Создать заявку" (Create Request). On the left, there is a "Назад" (Back) link. The form has two main sections: "Маршрут:" (Route) and "Услуга:" (Service). The "Услуга:" section is expanded, showing a dropdown menu for selecting a medical profile. The dropdown is titled "Профиль медицинской помощи, по которому запрашивается консультация *" (Medical assistance profile for which consultation is requested *). The selected option is "Терапия | Консультация" (Therapy | Consultation). Other options in the list include "Гастроэнтерология | Консультация" (Gastroenterology | Consultation), "Гинекология | Акушерство и гинекология | Консультация" (Gynecology | Obstetrics and gynecology | Consultation), "Кардиология | Консультация" (Cardiology | Consultation), "Онкология | Консультация" (Oncology | Consultation), and "Педиатрия | Консультация" (Pediatrics | Consultation). To the right of the form are two buttons: "Сохранить" (Save) and "Отменить" (Cancel).

Рисунок 3 – выбор медицинского профиля

The screenshot shows the same "Создать заявку" (Create Request) form, but with a modal window open for selecting a medical organization. The modal is titled "Выбрать медицинскую организацию" (Select medical organization). It has a search bar labeled "Поиск по названию" (Search by name) and a "Фильтры" (Filters) dropdown. Below the search bar, there is a list of organizations. The first and only visible option is "Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение здравоохранения 'Городская поликлиника'" (Saint-Petersburg State Budgetary Healthcare Institution 'City Polyclinic'). Below the list, it says "Всего: 1" (Total: 1) with navigation arrows. At the bottom of the modal are two buttons: "Подтвердить" (Confirm) and "Отменить" (Cancel). The background form is partially visible, showing the "Сохранить" (Save) and "Отменить" (Cancel) buttons.

Рисунок 4 – выбор медицинской организации

Создать заявку

Маршрут: ▼

Услуга: ▲

Профиль медицинской помощи, по которому запрашивается консультация *

Терапия | Консультация × ▼

Медицинская организация:

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника"

Телемедицинская консультация пациент-врач

Возрастные категории граждан:

взрослые

Номенклатура медицинских услуг:

Сбор анамнеза и жалоб терапевтический

Тип консультации:

Консультация терапевта

Составной профиль помощи:

Терапия

Изменить

Пациент:

Проверить корректность введенных данных

Учетная запись пользователя

Пол:

Мужской

Дата рождения:

01.01.1970

Профиль медицинского обслуживания:

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника"

Возрастные категории граждан:

взрослые

Номенклатура медицинских услуг:

Сбор анамнеза и жалоб терапевтический

Тип консультации:

Консультация терапевта

Составной профиль помощи:

Терапия

Цель обращения :

Выбрать "Цель обращения"

Выберите ▼

Жалобы пациента :

Описать свои жалобы

Введите

Прикрепленные файлы:

Прикрепить файлы (размером до 10 Мб)

Добавить

Рисунок 5 - процесс создания заявки

На странице создания заявки необходимо заполнить следующие поля:

- **Цель обращения** – необходимо выбрать из выпадающего списка, зачем вам требуется консультация (например: «Определение (подтверждение) диагноза», «Разбор клинического случая»).
- **Жалобы пациента** – в этом поле можно подробно изложить, что вас беспокоит, какие симптомы наблюдаются, или какую информацию вы хотите уточнить у врача.
- При необходимости можно **прикрепить файл** – результаты анализов, выписки из медицинских карт или другие документы, которые помогут врачу в консультации (примечание: максимальный размер загружаемого файла 10 Мб).

После заполнения всех необходимых данных нажмите кнопку **«Сохранить»**.

***Важно!** Созданная заявка появится в списке заявок со статусом **«Черновик»** - заявка еще не находится в медицинской организации (об этом подробнее расписано в следующем разделе).*

4. Работа с заявкой в статусе «Черновик»

На этапе черновика заявка ещё не передана в медицинскую организацию, и пациент может проверить правильность введенных данных. Это удобно, если вы хотите перепроверить информацию, дополнить комментарий или прикрепить дополнительные файлы.

← Назад Блок действий с заявкой

Отменить заявку

Записаться через диспетчера МО

Редактирование заявки

Запись через расписание

История ▾

Учетная запись пользователя

TMSC000000001

Черновик

Номер заявки и отображение статуса

Создано 01.01.2026, 12:00

Телемедицинская консультация пациент-врач

Целевая организация:
Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Городская поликлиника"

Возрастная категория:
взрослые

Профиль консультации:
Терапия

Пациент

Учетная запись пользователя ▾

Случаи медицинского обслуживания

Лабораторные исследования

Инструментальные исследования

Рисунок 6 – отображение статуса "Черновик" и блок действий с заявкой

В статусе «Черновик» доступны следующие действия:

- **Редактировать заявку** – внести изменения в заполненные поля;
- **Отменить заявку** – удалить её, если обращение больше не актуально;
- **Передать в медицинскую организацию (МО)** – направить заявку в медицинскую организацию на рассмотрение диспетчеру;
- **Записаться в расписание к врачу** – если выбранный профиль предусматривает предварительную запись в расписание к врачу.

После передачи заявки в медицинскую организацию она будет направлена на рассмотрение врачу или диспетчеру, в зависимости от маршрутизации в выбранной МО.

5. Общение с врачом и видеоконсультация (ВКС)

Когда медицинская организация принимает заявку в работу, пациент получает уведомление по электронной почте. После этого становится доступен функционал для общения с врачом.

Чат с врачом

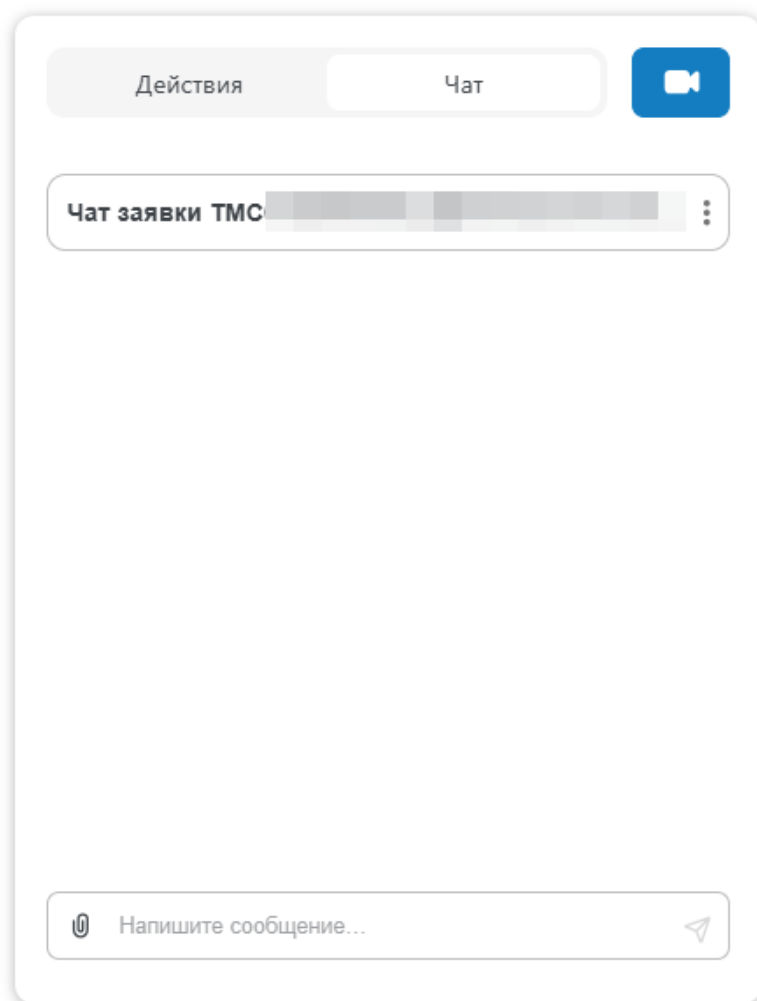


Рисунок 7 - чат с врачом

В интерфейсе заявки появится возможность вести переписку с врачом, с помощью чата – переписываться, задавать уточняющие вопросы или прикладывать дополнительные документы. Врач, в свою очередь, может направлять рекомендации или запросить дополнительные сведения.

Видеоконсультация (ВКС)

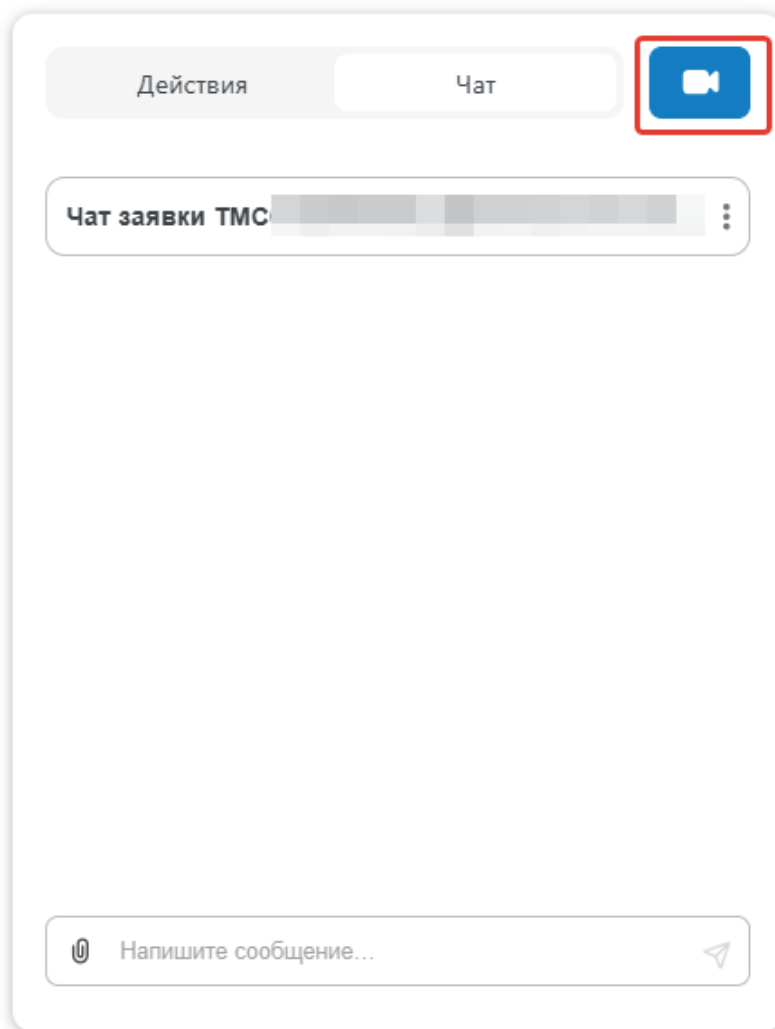


Рисунок 8 - подключение к ВКС

При необходимости врач может созвониться с пациентом с помощью видеоконсультации. В интерфейсе заявки есть кнопка «**Видеосвязь**», которая откроет в отдельной странице режим видеосвязи.

Важно! *Перед началом видеоконсультации рекомендуется убедиться, что ваш микрофон и камера работают корректно.*

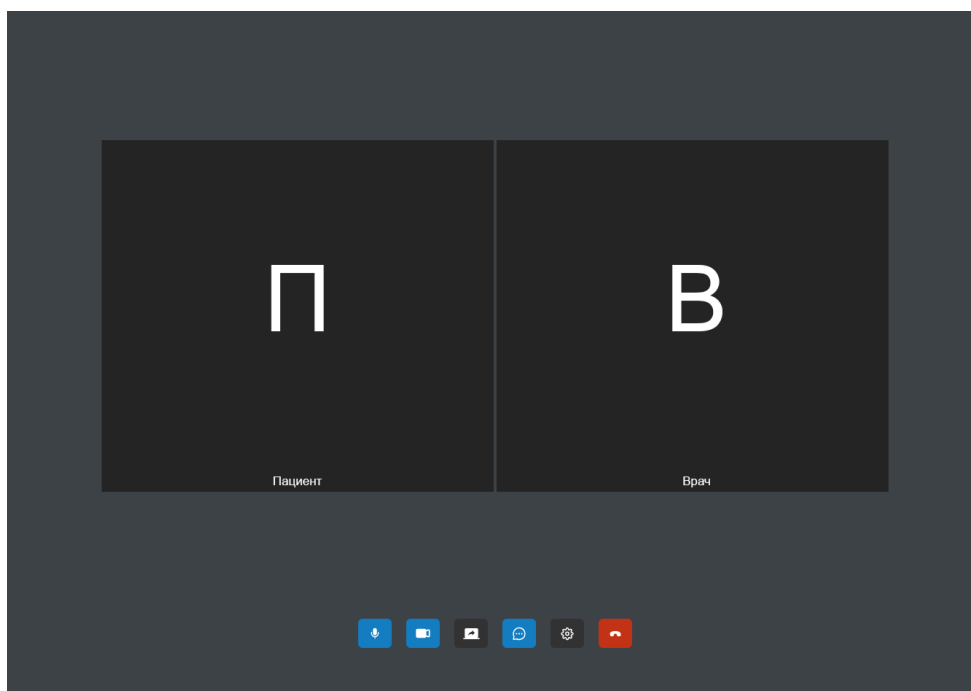


Рисунок 9 - интерфейс ВКС

Вовремя видеоконсультации доступны следующие функции:

- включение/выключение микрофона и камеры;
- возможность обмена сообщениями в чате;
- демонстрация экрана или изображений (по усмотрению врача);
- приглашение дополнительных участников (по усмотрению врача).

После завершения видеоконсультации чат с врачом остаётся доступен – можно вернуться к переписке или уточнить детали назначений.

6. Получение консультативного заключения

По итогам консультации врач формирует **консультативное заключение**, содержащее результаты анализа обращения, диагноз рекомендации.

Ознакомиться с заключением можно в любое время, для этого необходимо перейти в заявку, в разделе «Файл заключения» скачать печатную форму.

Файл заключения

Заключение по проведенной телемедицинской консультации

Скачать печатную форму

Рисунок 10 - скачивание консультативного заключения

Документ доступен для просмотра и скачивания в формате **PDF**. После этого заявка получает статус «**Заключение готово**» и считается завершённой.

7. Дистанционный мониторинг

В некоторых случаях врач может назначить пациенту участие в программе **дистанционного мониторинга** – это дополнительный функционал, позволяющий регулярно отслеживать показатели состояния здоровья пациента без необходимости посещения медицинской организации. Дистанционный мониторинг назначается врачом только после очного посещения медицинской организации.

Пациент получает в личном кабинете анкеты для заполнения дистанционного мониторинга (например, система может предложить измерить давление, температуру или заполнить ежедневный опрос о самочувствии).

Все введённые данные автоматически передаются врачу, который может контролировать динамику состояния и при необходимости связаться с пациентом.