

Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение  
здравоохранения «Городская поликлиника №99»

ПРИКАЗ

*Санкт-Петербург*

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ года

№ \_\_\_\_

**«Об организации работы по предоставлению  
пациентам медицинской помощи в дистанционной форме»**

В целях применения телемедицинских технологий при оказании медицинской помощи населению с использованием подсистемы «Телемедицинские консультации» регионального фрагмента Единой государственной системы здравоохранения (далее — Сервис), в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в действующей редакции), Приказа Министерства здравоохранения РФ от 30 ноября 2017 года № 965н «Об утверждении Порядка организации и оказания первичной медицинской помощи с применением телемедицинских технологий», Распоряжения Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга от 30 августа 2021 года №535-р «Об организации и оказанию медицинской помощи с применением телемедицинских технологий медицинскими организациями, находящимися в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Заместителю главного врача по медицинской части организовать работу по предоставлению пациентам, прикрепленным к СПб ГБУЗ «Городская поликлиника №99», возможности получения медицинской помощи в дистанционной форме в соответствии с требованиями руководящих документов.
2. Утвердить Положение об организации медицинской помощи с использованием подсистемы «Телемедицинские консультации» регионального фрагмента ЕГИЗ (Приложение №1).
3. Назначить заведующих структурными подразделениями ответственными за работу вверенных им врачей в части проведения телемедицинских консультаций и дистанционного контроля состояния здоровья пациентов в соответствии с Положением, утвержденным распоряжением Комитета по здравоохранению от 30 августа 2021 года №535-р (Приложение №2).
4. Системному администратору, ответственному за ведение сайта медицинской организации, обеспечить информирование пациентов о возможности, порядке и условиях получения медицинской помощи в

дистанционной форме путем размещения информации на официальном сайте (Приложение №3).

5. Заведующей кабинетом статистики регулярно проводить мониторинг данных по проведенным телемедицинским консультациям и еженедельно по понедельникам в 14.00 докладывать результаты руководству.

6. Секретарю главного врача довести настоящий Приказ до сотрудников, в части касающейся.

7. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач

## ПОЛОЖЕНИЕ

### об организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (в действующей редакции), Приказа Министерства здравоохранения РФ от 30 ноября 2017 года № 965н «Об утверждении Порядка организации и оказания первичной медицинской помощи с применением телемедицинских технологий», Распоряжения Комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга от 30 августа 2021 года №535-р «Об организации и оказанию медицинской помощи с применением телемедицинских технологий медицинскими организациями, находящимися в ведении исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга».

1.2. Данное Положение определяет порядок организации проведения телемедицинских консультаций/консилиумов врачей, дистанционного контроля состояния здоровья населения по типу «врач-пациент» и «врач-врач».

1.3. Оказание медицинской помощи с применением телемедицинских технологий является формой оказания медицинской помощи. В случае необходимости проведения телеконсультации с экспертной медицинской организацией, направление осуществляется врачом, оказывающим медицинскую помощь пациенту.

1.4. Применение телемедицинских технологий при оказании медицинской помощи осуществляется с соблюдением требований, установленных законодательством российской Федерации в области персональных данных, а также соблюдением врачебной тайны.

1.5. Оказание медицинской помощи с применением телемедицинских технологий осуществляется медицинскими работниками, сведения о которых внесены в Федеральный регистр медицинских работников, а также при условии регистрации медицинской организации в Федеральном реестре медицинских организаций Единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения.

1.6. Телемедицинские консультации при дистанционном взаимодействии медицинских работников с пациентами и (или) их законными представителями проводятся в целях:

- сбора, анализа жалоб пациента и данных анамнеза заболевания, оценки эффективности лечебно-диагностических мероприятий, назначенных по результатам очного приема, медицинского наблюдения за состоянием здоровья пациента. Дистанционное наблюдение за состоянием здоровья пациента назначается лечащим врачом после очного приема (осмотра, консультации).

1.7. Телемедицинские консультации при дистанционном взаимодействии медицинских работников между собой применяются с целью получения:

а) заключения медицинского работника экспертной медицинской организации, для проведения консультации и (или) участия в консилиуме врачей с применением ТМ-технологий (далее консультант, врачи участники консилиума) по вопросам оценки состояния здоровья пациента, уточнения диагноза, определения прогноза и тактики

медицинского обследования и лечения, целесообразности перевода в специализированное отделение медицинской организации либо медицинской эвакуации;

б) протокола консилиума врачей по вопросам оценки состояния здоровья пациента, уточнения диагноза, определения прогноза и тактики медицинского обследования и лечения, целесообразности перевода в специализированное отделение медицинской организации либо медицинской эвакуации.

1.8. ТМ. РЕГИЗ может использоваться для проведения телемедицинских консультаций (консилиумов) при оказании следующих видов медицинской помощи:

- первичной медико-санитарной помощи;
- специализированной, в том числе высокотехнологичной, медицинской помощи;
- паллиативной медицинской помощи

1.9. Учреждение оказывает медицинскую помощь посредством ТМ.РЕГИЗ и МИС МО по видам работ (услуг), указанным в лицензии на осуществление медицинской деятельности.

## **2. Виды, сроки и режимы оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий**

2.1. Телемедицинские консультации (консилиумы) между медицинскими работниками посредством ТМ.РЕГИЗ проводятся в следующих формах:

- в неотложной форме - при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний без явных признаков угрозы жизни больного;
- в плановой форме - при проведении профилактических мероприятий, при заболеваниях и состояниях, не сопровождающихся угрозой жизни больного, не требующих экстренной и неотложной медицинской помощи, и отсрочка оказания которой на определённое время не повлечет за собой ухудшение состояния больного, угрозу его жизни и здоровью.

2.2. Телемедицинские консультации для пациентов и (или) их законных представителей проводятся только в плановой форме.

2.3. Телемедицинские консультации (далее - ТМК) посредством ТМ.РЕГИЗ проводятся в следующих режимах:

- реального времени (в форме сеансов ВКС между запрашивающим врачом или пациентом (законным представителем) и врачом-консультантом, организованных посредством компонента организации сеансов ВКС ТМ.РЕГИЗ);
- отложенных консультаций (в форме обмена между запрашивающим врачом или пациентом (законным представителем) и врачом-консультантом текстовыми сообщениями, медицинскими документами, аудио- и видеофайлами посредством модуля обмена сообщениями ТМ.РЕГИЗ);
- смешанного режима (режим, при котором в ходе отложенной консультации врач-консультант выявляет необходимость взаимодействия с запрашивающим врачом или пациентом (законным представителем) в режиме реального времени).

2.4. Телемедицинские консилиумы посредством ТМ.РЕГИЗ проводятся в режиме реального времени (в форме сеансов ВКС между врачами-консультантами, привлеченными к участию в консилиуме, запрашивающим врачом и, при необходимости, пациентом и (или) его законным представителем).

2.5. Сроки проведения телемедицинских консультаций (консилиумов) от момента подачи заявки в консультирующую МО:

- срок проведения телемедицинских консультаций (консилиумов) в плановой форме соответствует сроку проведения консультаций, установленному программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи;
- срок проведения телемедицинских консультаций (консилиумов) в неотложной форме от 3 до 24 часов.

## **3. Порядок проведения плановых и неотложных телемедицинских консультаций при дистанционном взаимодействии медицинских работников между собой в режиме отложенных консультаций**

### **3.1. Запрашивающий врач:**

3.1.1. Определяет необходимость получения плановой ТМК и, при необходимости, согласует направление заявки на ТМК с руководителем МО (либо иным уполномоченным лицом).

3.1.2. До момента формирования заявки на ТМК организует обследование пациента в соответствии с действующим стандартом обследования при заболевании пациента.

3.1.3. Получает у пациента (законного представителя пациента) информированное добровольное согласие на проведение ТМК (Рекомендуемая форма информированного добровольного согласия приведена в Приложении №1 к настоящему Положению).

3.1.4. Посредством МИС МО, обеспечивающей информационное взаимодействие с ТМ.РЕГИЗ, или веб-интерфейса ТМ.РЕГИЗ получает список доступных ему маршрутов прохождения заявки на плановую телемедицинскую консультацию.

3.1.5. Выбирает подходящий ему маршрут, исходя из профиля медицинской помощи и консультирующей МО.

3.1.6. Формирует заявку на ТМК по выбранному маршруту (Приложение №2 к настоящему Положению)..

В заявке должны быть однозначно сформулированы цель получения телемедицинской консультации и вопросы врачу-консультанту, предоставлены персональные данные пациента, информация о состоянии здоровья пациента, в том числе анамнез жизни, анамнез заболевания, результаты лабораторных и инструментальных исследований, значения параметров, отражающих состояние жизненно важных функций организма человека.

3.1.7. Прикрепляет к заявке сканированную копию подписанного пациентом (законным представителем пациента) информированного добровольного согласия на проведение ТМК.

3.1.8. Дополняет заявку необходимыми для проведения консультации сведениями, касающимися состояния здоровья пациента, в случае получения соответствующего запроса от врача-консультанта, которому ранее была направлена заявка.

3.1.9. Получает результат обработки заявки в консультирующей МО (результатом может являться консультативное заключение или отказ в предоставлении ТМК с указанием причины).

### **3.2. Координатор консультирующей МО:**

3.2.1. Посредством МИС МО, обеспечивающей информационное взаимодействие с ТМ.РЕГИЗ, или веб-интерфейса ТМ.РЕГИЗ осуществляет первичную обработку заявок - оценивает полноту и качество предоставляемых в рамках заявок сведений, передает заявки врачам-консультантам или отказывает в проведении ТМК с указанием причины.

3.2.2. Осуществляет организационное сопровождение ТМК.

3.2.3. Контролирует исполнение заявок на ТМК врачами-консультантами МО в установленные Положением сроки.

3.2.4. Ведет статистический учет обработанных заявок на ТМК.

### **3.3. Врач-консультант:**

3.3.1. Получает заявки на ТМК посредством МИС МО, обеспечивающей информационное взаимодействие с ТМ.РЕГИЗ, или веб-интерфейса ТМ.РЕГИЗ.

3.3.2. Контролирует исполнение направленных ему заявок на ТМК в установленные Положением сроки.

3.3.3. Изучает предоставленные в рамках заявки медицинские документы и сведения.

3.3.4. При необходимости запрашивает дополнительные необходимые для формирования консультативного заключения сведения, касающиеся состояния здоровья пациента, у запрашивающего врача.

3.3.5. Завершает обработку заявки на ТМК с учетом сроков проведения ТМК, установленных пунктом 4.4 настоящего Положения, но не позднее, чем через 3 рабочих дня после получения необходимых сведений о состоянии здоровья пациента:

3.3.5.1. Формирует консультативное заключение и подписывает его своей УКЭП (Приложение №3 к Положению).

3.3.5.2. В случае отсутствия возможности подписания консультативного заключения УКЭП, врач-консультант формирует и подписывает консультативное заключение на бумажном носителе и прикладывает к заявке сканированную копию консультативного заключения.

**Информированное добровольное согласие  
на проведение телемедицинской врачебной консультации**

1. Я нижеподписавшийся(ая), \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. пациента/законного представителя (родители, усыновители, опекуны))

настоящим подтверждаю, что в соответствии со ст. 19 Федерального закона от 21.11.2011 № 232-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», согласно моей воле, в доступной для меня форме, проинформирован(а) о необходимости проведения телемедицинской консультации по поводу:

а) моей болезни \_\_\_\_\_

б) болезни \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. несовершеннолетнего до 15 лет, недееспособного)

представляемого мной на основании \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (наименование и реквизиты правоустанавливающего документа, кем, когда выдан)

2. Я получил(а) полные и всесторонние разъяснения, включая исчерпывающие ответы на заданные мной вопросы об условиях, целях и задачах проведения телемедицинской консультации.

3. Добровольно, в соответствии со ст. 20 Федерального Закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» даю свое согласие на проведение мне (представляемому мной лицу) телемедицинской консультации.

4. Я понимаю необходимость проведения телемедицинской консультации.

5. Я осознаю, что полученные в результате телемедицинской консультации заключения будут иметь рекомендательный характер, и что дальнейшее ведение случая моей болезни будет осуществляться по решению моего лечащего врача.

6. Не возражаю против передачи данных о моей болезни, записи телемедицинской консультации на электронные носители и демонстрации лицам с медицинским образованием – исключительно в медицинских, научных или обучающих целях с учетом сохранения врачебной тайны.

7. Я удостоверяю, что текст моего информированного согласия на телемедицинскую консультацию мною прочитан, мне понятно назначение данного документа, полученные разъяснения понятны и меня удовлетворяют.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись и расшифровка подписи пациента или его законного представителя)

Настоящий документ оформлен \_\_\_\_\_  
(лечащий врач, заведующий отделением, другой специалист,

\_\_\_\_\_ принимающий участие в обследовании и лечении по результатам предварительного информирования пациента о состоянии его здоровья

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_ 202\_\_ г. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (расшифровка подписи)

Если пациент по каким-либо причинам не может собственноручно подписать данный документ, настоящий документ заверяется двумя подписями (с расшифровкой)







---

---

---

---

---

---

---

---

ОАК:

---

---

---

---

Биохимический анализ крови: \_\_\_\_\_

---

---

ОАМ:

---

---

---

---

ЭКГ:

---

---

---

---

Рентгенологические методы обследования: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---



# ПРОТОКОЛ

телемедицинской консультации

от \_\_\_\_ . \_\_\_\_ .202\_\_

№ \_\_\_\_\_

Дата проведения консультации: \_\_\_\_ . \_\_\_\_ .202\_\_ г.

Пациент: \_\_\_\_\_

Дата рождения: \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . \_\_\_\_ г.

Пациент представлен на консультацию врачом: \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество, специальность)

В настоящее время пациент находится на стационарном лечении (отделение \_\_\_\_\_), на амбулаторном лечении \_\_\_\_\_

Жалобы (со слов пациента, со слов лечащего врача): \_\_\_\_\_

Анамнез заболевания (со слов пациента, со слов лечащего врача): \_\_\_\_\_

Дополнительные сведения (со слов пациента, со слов лечащего врача): \_\_\_\_\_

Данные объективного осмотра, записаны со слов лечащего врача: \_\_\_\_\_

Представлены данные обследования и заключения специалистов: \_\_\_\_\_

На основании данных анамнеза, данных объективного осмотра (со слов лечащего врача) и данных дополнительного обследования диагноз: \_\_\_\_\_

Рекомендации: \_\_\_\_\_

Врач-консультант \_\_\_\_\_

подпись

расшифровка подписи

## УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ С ПРИМЕНЕНИЕМ ТЕЛЕМЕДИЦИНСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ

### I. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет правила оказания медицинской помощи с использованием телемедицинских технологий.
2. Телемедицинские технологии применяются при организации и оказании медицинской помощи при дистанционном взаимодействии медицинских работников с пациентами и (или) их законными представителями в целях:
  - а) профилактики, сбора, анализа жалоб пациента и данных анамнеза, оценки эффективности лечебно-диагностических мероприятий, медицинского наблюдения за состоянием здоровья пациента;
  - б) принятия решения о необходимости проведения очного приема врача (осмотра, консультации)
3. В целях идентификации и аутентификации участников дистанционного взаимодействия при оказании медицинской помощи с применением телемедицинских технологий используется единая система идентификации и аутентификации (ЕСИА).
4. Медицинская организация оказывает медицинскую помощь с применением телемедицинских технологий по видам работ (услуг), указанным в лицензии на осуществление медицинской деятельности.

### 1. УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

- 1.1. В открытом доступе на Сайте <https://polyclinika.ru> размещается информация:
  - а. Об организации, являющейся оператором иных информационных систем:
    - наименование организации;
    - место нахождения;
    - контактная информация (контактный телефон, адрес электронной почты);
    - место хранения документации и сопутствующих документов, полученных в результате оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий при дистанционном взаимодействии медицинских работников с пациентами и (или) их законными представителями (наименование информационной системы и наименование и контакты оператора информационной системы);
  - б. О медицинском учреждении, оказывающем медицинскую услугу с применением телемедицинских технологий:
    - наименование консультирующей медицинской организации;
    - место нахождения;
    - контактная информация (контактный телефон, адрес электронной почты);

- лицензия на осуществление соответствующих видов деятельности;
  - перечень профилей оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий;
- с. Информация о враче, оказывающем медицинскую помощь с применением телемедицинских технологий:
- фамилия, имя, отчество (при наличии);
  - сведения об образовании (наименование образовательной организации, год окончания, специальность, квалификация, курсы повышения квалификации, сертификаты);
  - занимаемая должность в медицинской организации;
  - стаж работы по специальности (лет);
  - сведения о квалификационной категории, ученой степени;
  - сведения о предыдущих местах работы по медицинской специальности (наименование организации, занимаемая должность, период работы (лет) (при наличии));
- d. Сведения об информационных системах, используемых при консультации, и операторах указанных систем:
- наименование информационной системы;
  - наименование и контакты оператора информационной системы, используемой при консультации;
  - место хранения документации и сопутствующих документов, полученных в результате оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий при дистанционном взаимодействии медицинских работников с пациентами и (или) их законными представителями (наименование информационной системы и наименование и контакты оператора информационной системы).
  - другие необходимые сведения в соответствии с законодательством и обычаями делового оборота.

1.2. Услуга заключается в предоставлении Пациенту (Заказчику) медицинской помощи в виде консультаций специалистов Исполнителя с применением телемедицинских технологий и использованием медицинской информационной системы (далее Сервиса) в режиме реального времени или отложенных консультаций, по вопросам, отнесенным к компетенции медицинского персонала Исполнителя. Услуги оказываются с использованием видеосвязи, аудиосвязи и/или путем обмена сообщениями и файлами в текстовом чате.

1.3. Исполнитель оказывает медицинскую помощь с применением телемедицинских технологий по видам работ (услуг), указанным в лицензии на осуществление медицинской деятельности. В круг консультаций входят вопросы, по которым медицинский сотрудник Исполнителя может с достаточной уверенностью сформировать свое профессиональное мнение с учетом ограничений, возникающих при дистанционном взаимодействии, а именно: невозможности произвести осмотр и иные исследования и манипуляции в отношении Пациента дистанционным способом, ограничений в получении дополнительной информации о Пациенте для принятия окончательного клинического решения (отсутствие результатов осмотров другими специалистами, результатов лабораторного и инструментального обследования).

1.4. Пациент (Заказчик) до начала оказания Услуги должен предоставить медицинскому работнику Исполнителя полную и достаточную информацию об

имеющихся у Пациента заболеваниях, установленных Пациенту диагнозах, перенесенных заболеваниях, известных аллергических реакциях, противопоказаниях к проведению вмешательств, принимаемых лекарственных препаратах и биодобавках, противопоказаниях к приему препаратов, путем информирования или пересылки медицинскому работнику копий необходимых документов с использованием Сервиса.

1.5. Необходимая медицинская информация – это информация медицинского характера, которая необходима Медицинской организации Исполнителю для того, чтобы должным образом оказать Услуги: медицинские заключения об имеющихся заболеваниях, по которым непосредственно и проводятся консультации, результаты дополнительных исследований и обследований, а также все те документы медицинского характера, которые Пациенты (Заказчики) могут предоставить. Предоставление Услуг, для оказания которых необходимо изучение медицинских документов, начинается только после предоставления этих документов Пациентом (Заказчиком).

1.6. При оказании Услуг, в том числе при установлении необходимости проведения очных консультаций, диагностических обследований, Медицинская организация в лице медицинского сотрудника информирует Пациента (Заказчика) о специалистах, к которым следует обратиться для постановки и (или) подтверждения и (или) уточнения диагноза, о рекомендуемых методах диагностики, лечения, связанных с ними рисках, их последствиях и ожидаемых результатах и предоставляет иную подобную информацию.

1.7. По итогам оказания Услуги медицинским сотрудником Исполнителя составляется Медицинское заключение. Медицинское заключение – это документ в электронном виде, составленный по итогам оказания Услуги. Медицинское заключение направляется Пациенту (Заказчику) посредством Сервиса и содержит результаты медицинской консультации и заверенный усиленной квалифицированной электронной подписью Врача.

1.8. Услуги считаются оказанными надлежащим образом и принятыми Пациентом (Заказчиком), если в течение 7 (семи) календарных дней с момента их оказания Пациент (Заказчик) не предъявит претензии к качеству оказанных Услуг.

1.9. К отношениям, связанным с исполнением настоящего Договора, применяются положения Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей".

## **2. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ УСЛУГ**

2.1. Для получения консультации дежурного врача или специалиста с применением телемедицинских технологий, Пациент (Заказчик), должен пройти процесс предварительной регистрации в личном кабинете на Сайте «Поликлиника.Ру» и подтвердить свое согласие на обработку персональных данных и предоставление медицинской информации Медицинской организации, оказывающей Услуги. Для получения услуги Пациент (Заказчик) должен пройти авторизацию через единую систему идентификации и авторизации (ЕСИА) и выбрать раздел «Запись на прием»/«Онлайн приемы»/«Выбор специализации»/«Выбор врача» и записаться на удобное для себя день и время. В случае если телемедицинские консультации включены в вашу страховую программу или программу прикрепления появляется окно, предлагающее подтвердить данную запись. Подтверждение записи на телемедицинскую консультацию является

акцептом Пациентом (Заказчиком) условий договора оферты и согласие Пациента(Заказчика) с условиями информированного добровольного согласия на оказание консультаций с применением телемедицинских технологий.

В случае, если телемедицинские консультации не предусмотрены программой прикрепления Вам будет предложено оплатить стоимость телемедицинской консультации онлайн. Консультацию можно оплатить во время записи или непосредственно перед началом консультации.

2.2. В день и время назначенной консультации необходимо зайти в личный кабинет на сайте «Поликлиника.Ру», выбрать раздел «Мои записи», выбрать запись на консультацию и нажать кнопку «Онлайн прием». Врач ответит на ваш звонок в течение нескольких минут. Перед консультацией необходимо проверить работоспособность камеры, динамика и микрофона в настройках компьютера и подготовить все необходимые медицинские документы для консультации.

2.3. При отсутствии предварительной регистрации Заказчика (Пациента) в ЕСИА (портале Госуслуг) в окне для введения соответствующих данных Заказчику (Пациенту) будет предложен переход в раздел для регистрации на портал Госуслуг (ЕСИА). Регистрация в ЕСИА (на портале Госуслуг) осуществляется Пациентом (Заказчиком) самостоятельно.

2.4. Порядок авторизации с помощью ЕСИА распространяется на резидентов и нерезидентов при наличии ИНН и СНИЛС необходимых для регистрации в ЕСИА (на портале Госуслуг). При отсутствии ИНН и СНИЛС и/или невозможности зарегистрироваться/авторизоваться на портале Госуслуг в настоящее время телемедицинская услуга оказана быть не может (<Письмо> Минздрава России от 09.04.2018 N 18-2/0579 <О порядке организации и оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий>)

2.5. Пациент (Заказчик) самостоятельно отвечает за соответствие указанным требованиям используемого им оборудования и программного обеспечения. Медицинская организация не несет ответственности за невозможность получения Пациентом (Заказчиком) Услуг, возникшую из-за оборудования, либо программного обеспечения, установленного/отсутствующего на устройствах Пациента (Заказчика).

2.6. Во время консультации Пациент (Заказчик) может отправлять Врачу текстовые сообщения посредством чата и изображения посредством email.

2.7. Если в момент назначенной консультации, Пациента(Заказчика) не было в системе (онлайн), и Врач не смог связаться с ним посредством Сервиса, а также не смог с 3 попыток дозвониться до Пациента (Заказчика) по номеру мобильного телефона, указанному при регистрации на Сайте, консультация закрывается и Услуга считается оказанной. Оплата при этом не возвращается.

2.8. В случае, если после отправки запроса Пациент (Заказчик) захочет отказаться от оказания Услуг, он обязан уведомить об этом Медицинскую организацию по контактными данным, указанным на Сайте, либо через «Личный кабинет» в разделе «Мои записи» нажав на кнопку «Отменить запись», не позднее, чем за 12 часов до начала консультации по записи. В случае несоблюдения предусмотренного порядка Услуга считается оказанной, и оплата не возвращается.

2.9. Переносы даты и времени оказания услуг на другое время возможны не более 3 раз и не менее, чем за 24 часа до оказания услуги.

2.10. Никакие претензии Пациента (Заказчика) относительно сроков оказания Услуг не принимаются, если Пациент (Заказчик) не направит запрос на оказание Услуг или не будет находиться в Системе (онлайн) в момент оказания услуги.

2.11. По итогам консультации Врач готовит и направляет Пациенту (Заказчику) посредством Сервиса медицинское заключение, подписанное усиленной квалифицированной электронной подписью.

2.11.1. В случае обращения пациента без предварительного установления диагноза и назначения лечения на очном приеме (осмотре, консультации) медицинское заключение может содержать рекомендации пациенту или его законному представителю о необходимости проведения предварительных обследований в случае принятия решения о необходимости проведения очного приема (осмотра, консультации).

2.11.2. При условии установления лечащим врачом диагноза и назначения лечения по данному обращению на очном приеме (осмотре, консультации), при проведении консультаций пациентов и (или) их законных представителей с применением телемедицинских технологий (повторный прием) лечащим врачом может осуществляться коррекция ранее назначенного пациенту лечения, в том числе формирование рецептов на лекарственные препараты в форме электронного документа, выдача направлений на дополнительные обследования.

3. Технические требования к организации телемедицинской консультации.

3.1. Оказание Услуг может осуществляться с использованием следующего оборудования Пациента (Заказчика):

1. Персональный компьютер
2. Мобильный телефон

3.2. Технические требования к оборудованию при использовании персонального компьютера:

- подключенная к компьютеру веб-камера обладает разрешением не ниже 1024 x 720 (в случае, если выбран способ оказания услуг с использованием видеосвязи);
- к компьютеру подключен микрофон (в случае, если выбран способ оказания Услуг с использованием видео - или аудиосвязи);
- операционная система MS Windows версией не ниже XP или Mac OS X;
- Интернет-обозреватель (браузер) Google Chrome (рекомендуемый), Mozilla Firefox или Opera последней версии;
- скорость канала доступа в Интернет не ниже 1 Мбит/с.