



**ФЕДЕРАЛЬНЫЙ
НАУЧНО-КЛИНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР**

специализированных видов медицинской помощи
и медицинских технологий ФМБА России

Приложение 1

Руководство пользователя
телемедицинского сервиса

Руководство пользователя (пациента)

ВЕБ-ВЕРСИЯ
ТЕЛЕМЕДИЦИНСКОГО
СЕРВИСА



<https://telemed.fnkc-fmba.ru/>



Оглавление

1.	Авторизация	2
1.1.	Действия Пользователя для входа в программу.....	2
1.2.	Действия Пользователя по восстановлению пароля	3
2.	Регистрация	3
3.	Работа с личным кабинетом	4
3.1.	Запись на телемедицинский прием.....	5
3.2.	Телемедицинские консультации	8
3.2.1.	Подготовка и проверка оборудования	8
3.2.2.	Проведение телеконсультации «Врач» - «Пациент»	9
3.3.	Пополнение лицевого счета и оплата консультаций.....	9
3.4.	Работа с файлами	10
4.	Настройки.....	11
4.1.	Личные данные.....	11
4.2.	Условия обслуживания.....	11
4.3.	Смена пароля	11
4.4.	Настройка уведомлений.....	12
4.5.	Проверка оборудования	12



1. Авторизация

Для доступа Пользователя (Пациента) в Личный кабинет необходима его авторизация.

1.1. Действия Пользователя для входа в программу.

- 1) открыть в веб-браузере ссылку <https://telemed.fnkc-fmba.ru/fnkc-fmba/patient/choose>
Нажать на кнопку «Вход в Личный кабинет».

Для входа необходимо использовать браузеры поддерживаемые системой:

- Google Chrome (версия 56 и новее)
- Mozilla Firefox (версия 44 и новее)
- Microsoft EDGE (версия 75 и новее)
- Yandex
- Safari (версия 11 и новее)

Не поддерживается: Internet Explorer

- 2) в открывшейся форме ввести учетные данные, полученные ранее, и нажать «Продолжить» (Рисунок 1).

ФНКи ФМБА России

Зарегистрироваться

Вход в личный кабинет

Вход в личный кабинет

Номер телефона или логин

Обязательно к заполнению

Пароль

Обязательно к заполнению

Забыли пароль?

Продолжить

Создать личный кабинет

Рисунок 1. Авторизация пользователя

- 3) При необходимости пользователь может авторизоваться в системе и войти через «Госуслуги», нажав на кнопку 



1.2. Действия Пользователя по восстановлению пароля

В случае если Пользователь забыл (потерял) пароль для входа в личный кабинет, необходимо:

- 1) На форме ввода логина и пароля нажать на ссылку «Забыли пароль?»
- 2) В открывшемся окне ввести электронную почту или мобильный телефон, указанные при регистрации, и нажать «Продолжить».

После выполнения всех действий на экране появится сообщение об отправке данных для восстановления пароля на указанный контакт.

! Если при регистрации указывали адрес электронной почты, ссылка на восстановление пароля придет на почту в письме. Если указывали номер телефона, для восстановления необходимо ввести код, который придет на телефон Пользователя.

2. Регистрация

Для регистрации в системе необходимо нажать кнопку «Зарегистрироваться». Далее выполните следующие действия:

- 1) На открывшейся странице введите номер телефона, адрес электронной почты, пароль, примите условия пользовательского соглашения, установив галочку «Я принимаю условия Соглашений» и нажмите «Создать аккаунт».

Рисунок 2. Регистрация пациента

- 2) Введите 4-значный код, полученный по СМС, и нажмите «Продолжить».
- 3) Укажите ваши личные данные (ФИО, пол, дата рождения) и нажмите «Продолжить» или нажмите «Пропустить» данный шаг.



3. Работа с личным кабинетом

После авторизации у Пациента отобразится экран кабинета с главным меню, включающим (рисунок 3):

- **«Запись на прием»**
Основной экран, на котором (в зависимости от настроек системы) отображается запись на телеконсультацию по расписанию к профильному специалисту.
- **«Консультации и заявки»**
На странице отображаются:
 - список назначенных консультаций (ожидаемых и завершенных);
 - баланс с возможностью пополнить счет в личном кабинете, а также ввести промокод (при наличии).
- **«Файлы»**
Загруженные Пациентом файлы с компьютера или мобильного устройства.
- **«Личный кабинет»**
Переход в личный кабинет Пациента осуществляется через нажатие на иконку сверху справа с фото пациентом или по ФИО рядом с иконкой. Такой же процесс для выхода из системы. Нажмите на кнопку «Выход» и разлогиньтесь.

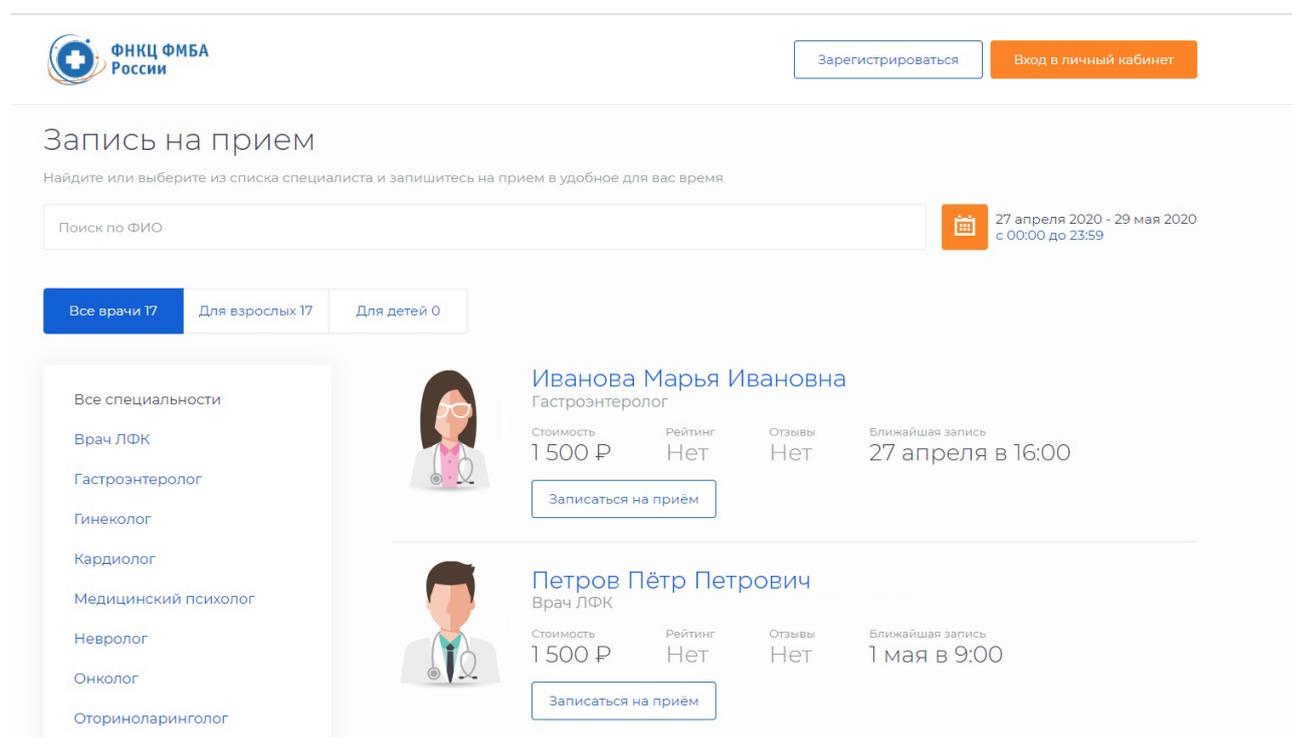


Рисунок 3. Главный экран пациента



3.1. Запись на телемедицинский прием

При входе в кабинет Пациента автоматически открывается вкладка «Запись на прием». Для перехода на данную страницу из других разделов необходимо нажать «Запись на прием».

Отображается экран со списком всех доступных врачей, а также поиском:

- 1) По ФИО врача (через доступную строку поиска)
- 2) По диапазону дат (при переходе на иконку «Календарь» )
- 3) По списку специальностей (в столбце слева)

При этом всегда показываются вкладки «Все врачи», «Для взрослых», «Для детей» (в настоящее время в ФНКЦ ФМБА осуществляется прием врачей только для взрослых). Вкладка «Мои врачи» становится доступной только в том случае, если

отмечен соответствующий значок  **Мой врач** . В случае нажатия иконка перекрашивается в красный цвет, а выбранные врачи автоматически переносятся на вкладку «Мои врачи».

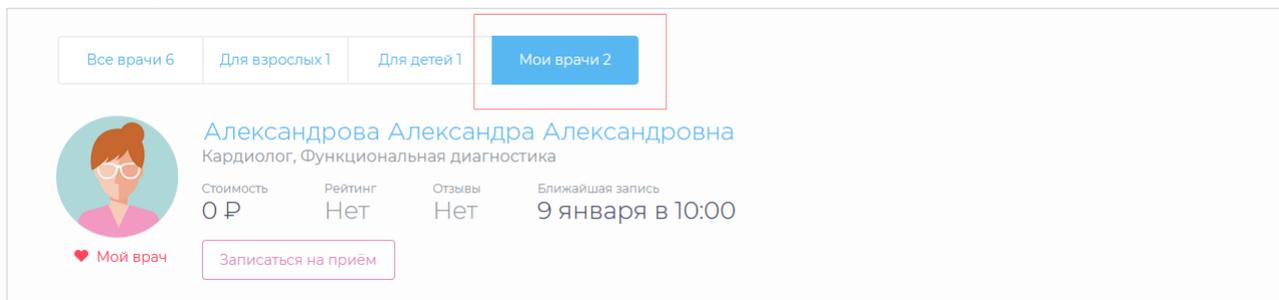


Рисунок 4. Список избранных врачей

После выбора врача необходимо нажать «Записаться на прием». Отобразится экран с телемедицинскими услугами, которые ведет врач.

Выберите услугу: или повторную консультацию, если вы уже были на очном приеме у этого врача, или первичную информационную. Обращаем внимание на то, что по итогам первичной консультации диагноз не ставится.

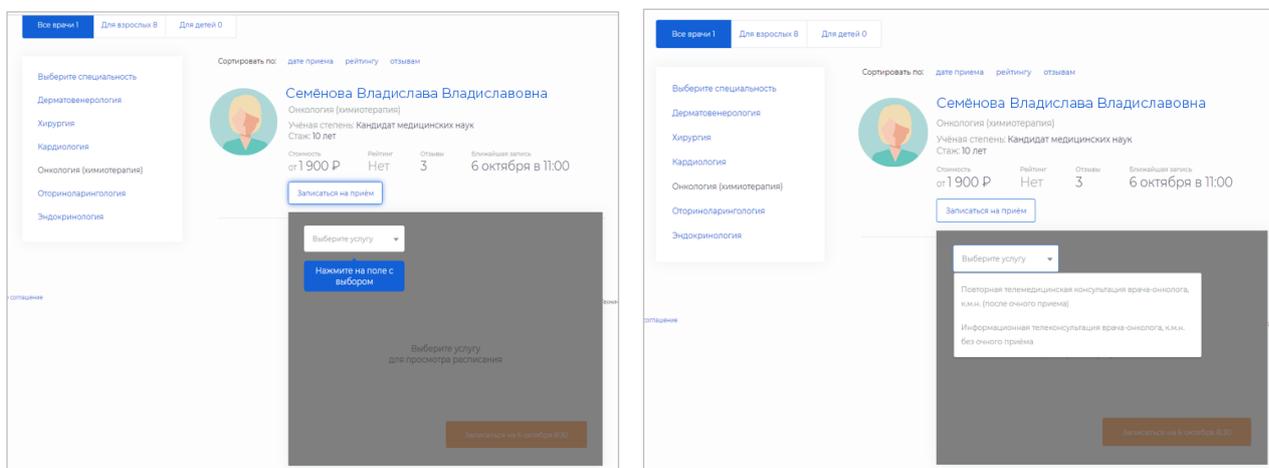


Рисунок 5. Выбор услуги врача



Выберите дату и время телемедицинской консультации.

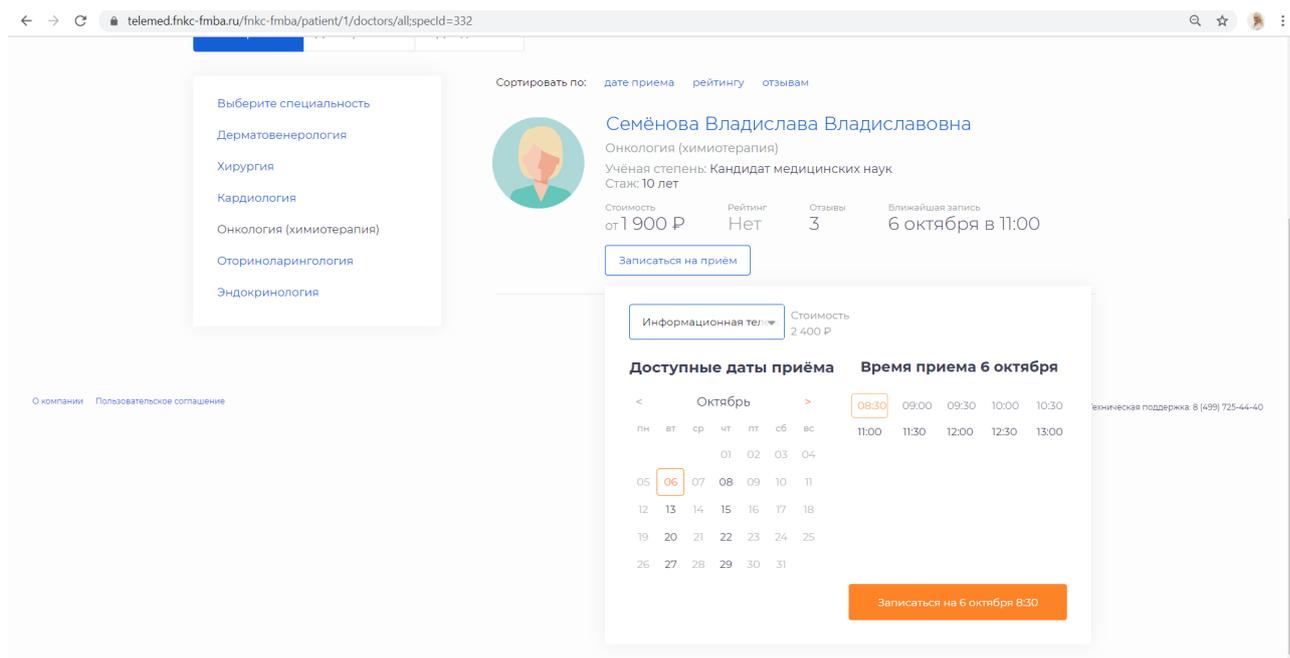


Рисунок 6. Выбор времени в расписании

Нажмите кнопку «Записаться на ДАТА.МЕСЯЦ.ВРЕМЯ». Вам откроется следующее окно (Рисунок 7).

Для получения услуги:

- 1) Введите промокод (если имеется)
- 2) Выберите предпочтительный способ связи (видео, аудио, чат).
При выборе видеосвязи автоматически будет доступно аудио и чат с врачом. В момент совершения видеозвонка врачом у Вас будет возможность ответить с видео и аудио или только с аудиосвязью, при этом Вы будете видеть врача в любом случае.
- 3) Примите пользовательское соглашение и нажмите кнопку «Продолжить». Далее необходимо оплатить консультацию в зависимости от стоимости приема.

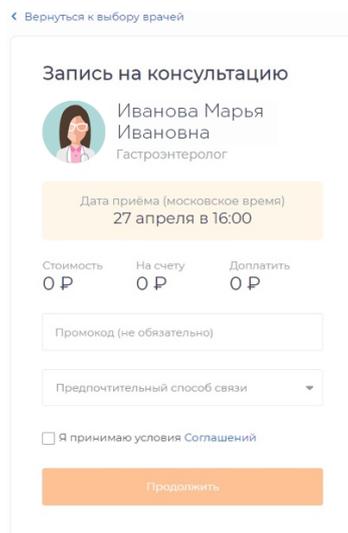


Рисунок 7. Запись на консультацию к профильному врачу



В разделе «Мои консультации» во вкладке «Ожидаемые» в списке появится новая запланированная (ожидаемая) консультация (Рисунок 8).

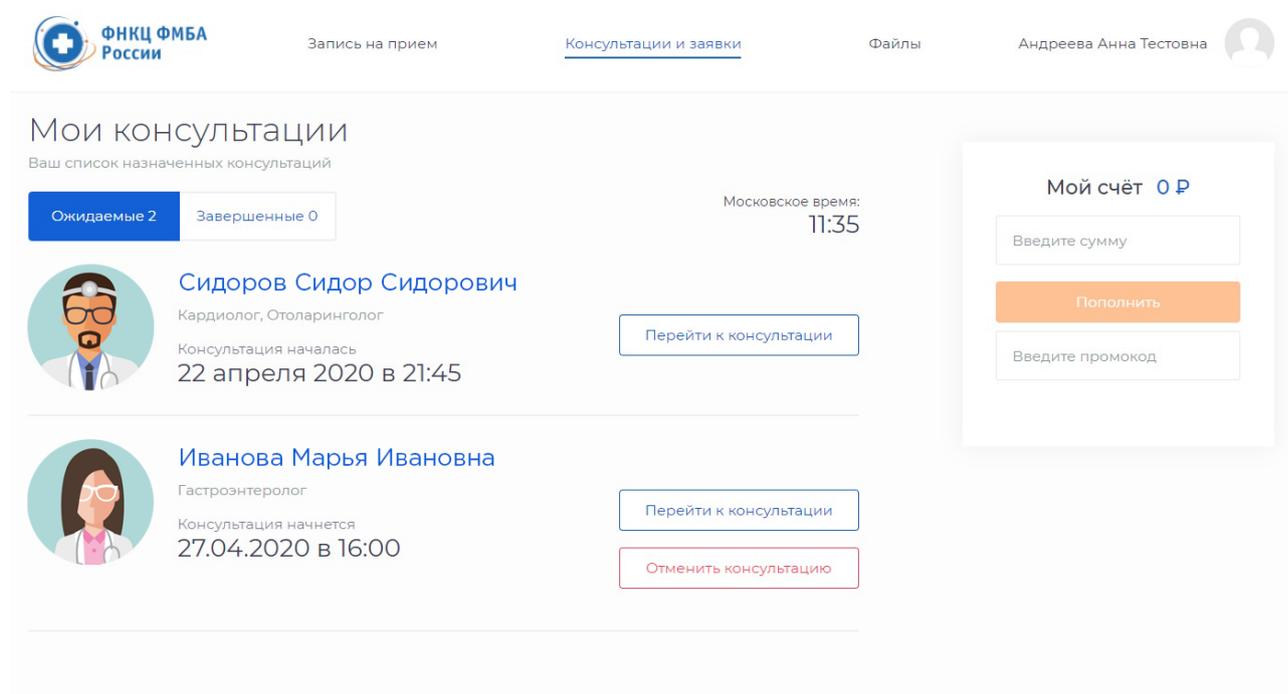


Рисунок 8. Ожидаемые консультации

При нажатии кнопки «Перейти к консультации» откроется окно будущей консультации. В чате можно обозначить проблему, а также заранее прикрепить документы и отправить врачу.

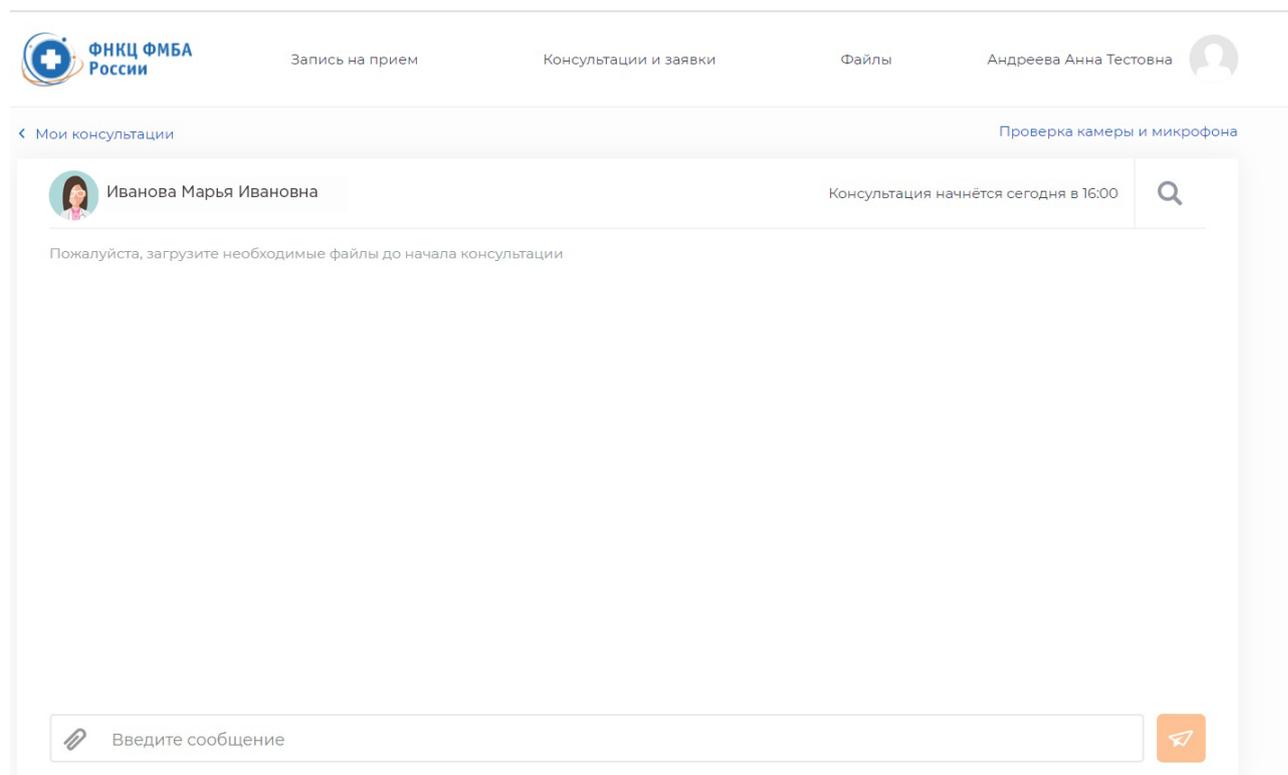


Рисунок 9. Окно будущей консультации



3.2. Телемедицинские консультации

3.2.1. Подготовка и проверка оборудования

При переходе к конкретной консультации впервые в строке браузера отобразится уведомление следующего характера. Нажмите кнопку «Разрешаю»:

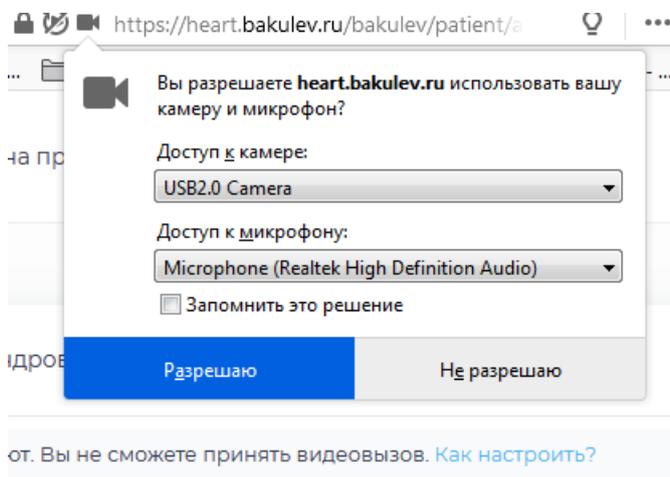


Рисунок 10. Уведомление браузера по настройке оборудования

В том случае, когда такое окно не всплывает, рекомендуем пройти проверку связи. Необходимо проверить качество подключения к сети Интернет, а также произвести проверку системы на предмет четкости передаваемого изображения, видео и звука. Перейдите в «Личный кабинет» и далее в подраздел «Проверка оборудования».

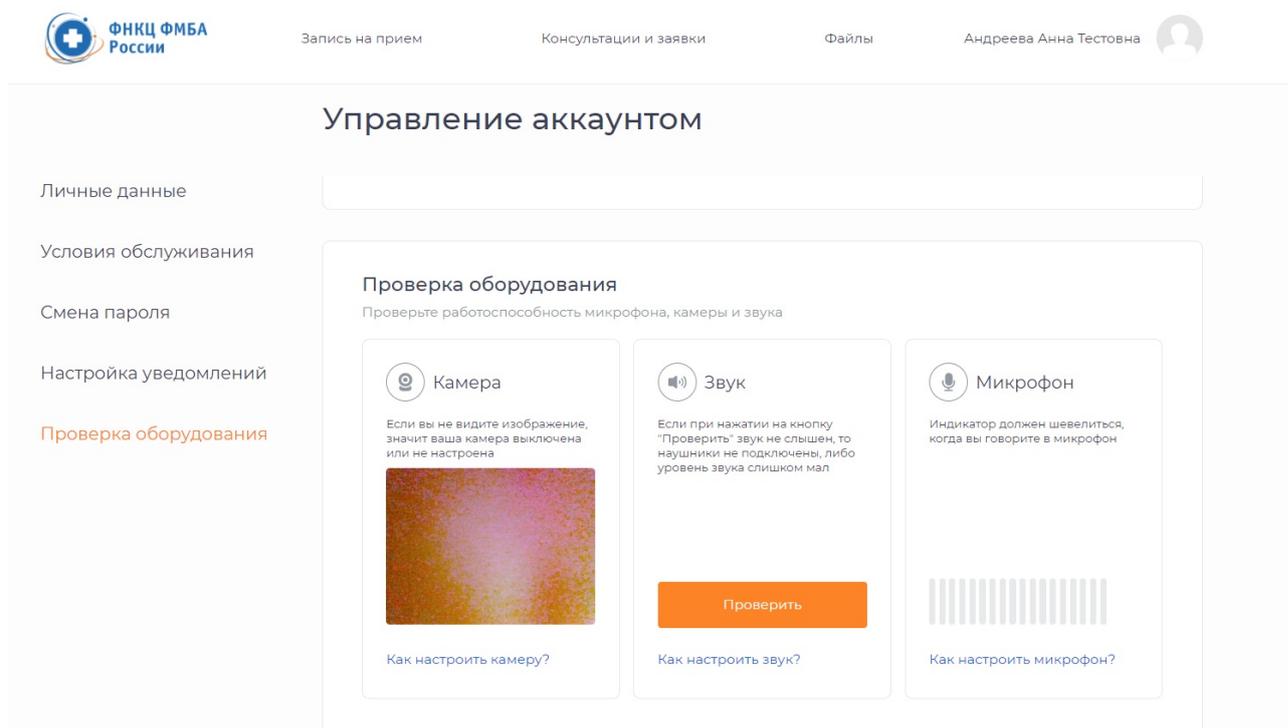


Рисунок 11. Проверка оборудования в системе



Что делать, если Вы не слышите или не видите врача во время консультации?

- 1) Если ваш компьютер не оснащен встроенной видеокамерой и микрофоном, убедитесь, что внешняя видеокамера и микрофон подключены;
- 2) Убедитесь, что Вы разрешили системе использовать видеокамеру и микрофон, когда получили соответствующий запрос.
- 3) Если система не запрашивает у вас разрешение на подключение камеры: Нажмите на иконку камеры в правом углу адресной строки браузера. Если в настройках браузера выбрана опция «Блокировать доступ к камере», выберите «Всегда предоставлять сайту <https://telemed.fnkc-fmba.ru/> доступ к камере и микрофону», нажмите «Готово», после чего обновите страницу.

! Если вы находитесь в процессе общения с врачом, обновление страницы может прервать связь с врачом.

3.2.2. Проведение телеконсультации «Врач» - «Пациент»

Дождитесь проведения телеконсультации профильного специалиста. Желательно за несколько минут до звонка перейти в раздел «Консультации и заявки» вкладка «Ожидаемые» и нажать кнопку «Перейти к консультации». Врач может написать сообщение о готовности к звонку. Система позволяет писать сообщения в открытом чате до момента и в процессе консультации, а также прикреплять файлы.

Ответить врачу на входящий через систему звонок можно с видео и аудио или только с аудиосвязью, при этом Пациент будет видеть врача в любом из случаев.

! Инициировать видео- и аудио- звонок может только врач, поэтому позвонить врачу через систему Вы не сможете.

По итогам консультации врач готовит документ – резюме общения с Пациентом, присылает Пациенту в чат и закрывает консультацию. При этом история консультации (чат с врачом и прикрепленный документ) сохраняется в истории проведенных консультаций в разделе «Консультации и заявки» вкладка «Завершенные».

3.3. Пополнение лицевого счета и оплата консультаций

Оплата консультаций может производиться:

- 1) Путем внесения предоплаты в момент записи на консультацию к профильному специалисту. В этом случае откроется новая страница в браузере с онлайн-банкингом, в которой необходимо ввести данные своей карты (Пациента) и произвести оплату. При этом (в зависимости от настроек системы) Медицинской организацией денежные средства могут списываться как предоплата до начала консультации, так и после (деньги холдируются на карте, а списываются со счета по факту оказанной консультации).



- 2) Путем списания с текущего счета (при наличии на нем денежных средств). Для этого нужно перейти в раздел «Мои консультации и заявки» и справа ввести сумму, на которую требуется пополнить личный счет (Рисунок 12).
- 3) Возможно введение промокода на скидку или бесплатные консультации по промокоду.

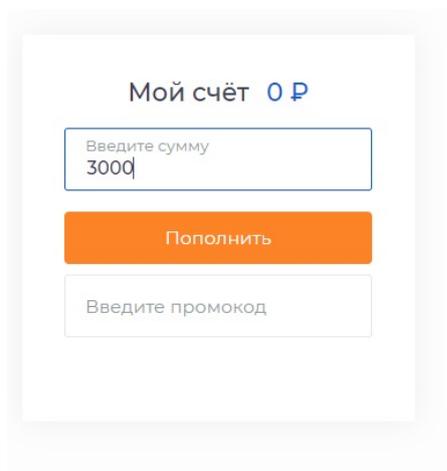


Рисунок 12. Пополнение счета

3.4. Работа с файлами

Система позволяет осуществлять работу с файлами:

- загружать с компьютера файлы и просматривать их в системе;
- делиться файлами с врачами в чате в рамках телеконсультации или курсов наблюдения за здоровьем;
- выгружать файлы из системы;
- удалять файлы.

Для того чтобы загрузить файл с компьютера необходимо перейти в раздел «Файлы» и нажать «Загрузить файлы».

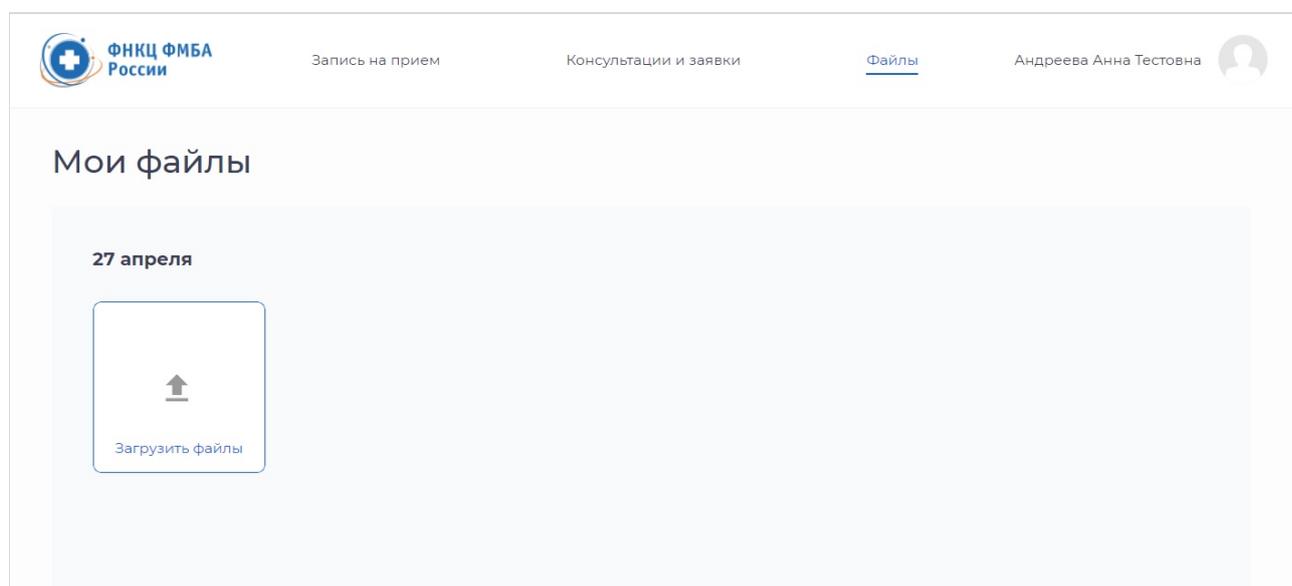


Рисунок 13. Загрузка файлов



4. Настройки

В личном кабинете по ссылке <https://telemed.fnkc-fmba.ru/fnkc-fmba/patient/personal> пациенту доступно управление аккаунтом и настройками. Для этого необходимо нажать на иконку с фото сверху справа или осуществить переход, нажав рядом на ФИО Пользователя.

4.1. Личные данные

В личных данных есть возможность изменить электронную почту и мобильный телефон, а также добавить фото или сделать быстрое фото с использованием камеры.

Рисунок 14. Редактирование личных данных пользователя

4.2. Условия обслуживания

Пользователю предлагается ознакомиться с текущими активными продуктами и условиями (это могут быть услуги в рамках программ медицинского прикрепления, договоров страхования и другие):

- наименование услуги;
- скидка (если имеется);
- срок действия программы/договора;
- количество проведенных и доступных консультаций.

4.3. Смена пароля

Чтобы изменить пароль для входа в систему укажите старый пароль и напишите новый. После этого нажмите кнопку «Изменить пароль». Пароль должен иметь не менее 6 символов и содержать строчные и прописные английские буквы.



4.4. Настройка уведомлений

Пользователь имеет возможность установить уведомления на электронную почту и/или мобильный телефон:

- заключение по онлайн-консультации;
- запись на прием;
- получение сообщения в чате;
- поступление средств на счет;
- скорое начало консультации;
- сообщение при отмене консультации;
- сообщение при отмене консультации администратором;
- сообщение при появлении новости;
- списание средств со счета.

4.5. Проверка оборудования

Информация о проверке оборудования указана выше в п. 3.2.1.



**ФЕДЕРАЛЬНЫЙ
НАУЧНО-КЛИНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР**
специализированных видов медицинской помощи
и медицинских технологий ФМБА России

 8 (499) 725 44 40

 Москва, Ореховый б-р, 28

 www.fnkc-fmba.ru

 [fnkc.fmba.ru](https://www.instagram.com/fnkc.fmba.ru)