

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ (ПАЦИЕНТА)

**ВЕБ-ВЕРСИЯ
ТЕЛЕМЕДИЦИНСКОГО СЕРВИСА
«TELEMEDEX»**

Оглавление

1.	Авторизация	3
1.1	Действия Пользователя для входа в программу.	3
1.2	Действия Пользователя по восстановлению пароля	3
2.	Регистрация	4
3.	Работа с личным кабинетом.....	6
3.1.	Запись на телемедицинский прием.....	6
3.1.1.	Запись к дежурному рентгенологу и терапевту	7
3.1.2.	Запись по расписанию к профильному врачу	8
3.2.	Телемедицинские консультации.....	11
3.2.1.	Подготовка и проверка оборудования.....	11
3.2.2.	Проведение телеконсультации «Врач» - «Пациент»	12
3.3.	Пополнение лицевого счета и оплата консультаций	13
3.4.	Работа с файлами.....	14
4.	Настройки	14
4.1.	Личные данные.....	14
4.2.	Условия обслуживания	15
4.3.	Смена пароля	15
4.4.	Настройка уведомлений	15
4.5.	Проверка оборудования	16

1. Авторизация

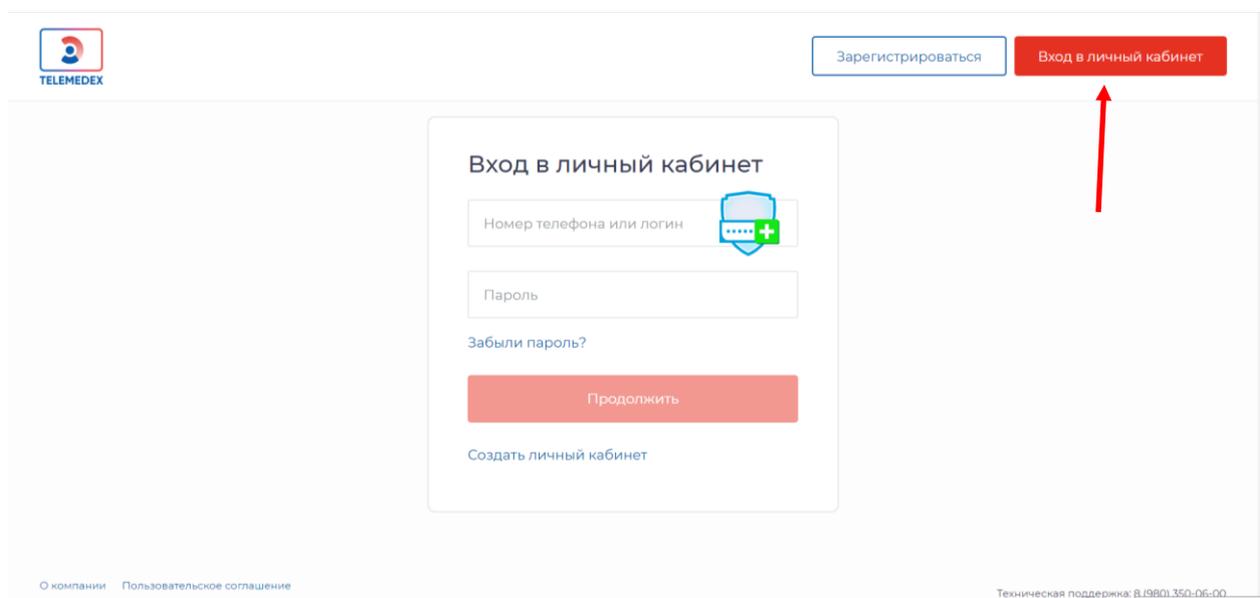
Для доступа Пользователя (Пациента) в Личный кабинет необходима его авторизация.

1.1 Действия Пользователя для входа в программу.

- 1) открыть в веб-браузере ссылку <https://app.telemedex.ru/telemedex/patient/register> и нажать на кнопку «Вход в личный кабинет». Для входа необходимо использовать браузеры поддерживаемые системой:
 - Google Chrome (версия 56 и новее)

Не поддерживается: Internet Explorer

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



The screenshot shows the login interface for the Telemedex system. At the top left is the Telemedex logo. At the top right are two buttons: 'Зарегистрироваться' (blue) and 'Вход в личный кабинет' (red). The main form is titled 'Вход в личный кабинет' and includes a text input for 'Номер телефона или логин' with a blue shield icon and a green plus sign, a password input field, a 'Забыли пароль?' link, a red 'Продолжить' button, and a blue 'Создать личный кабинет' link. A red arrow points from the 'Вход в личный кабинет' button in the top right towards the login form.

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 перейти по ссылке <https://app.telemedex.ru/telemedex/patient/register> и нажать кнопку «Зарегистрироваться».

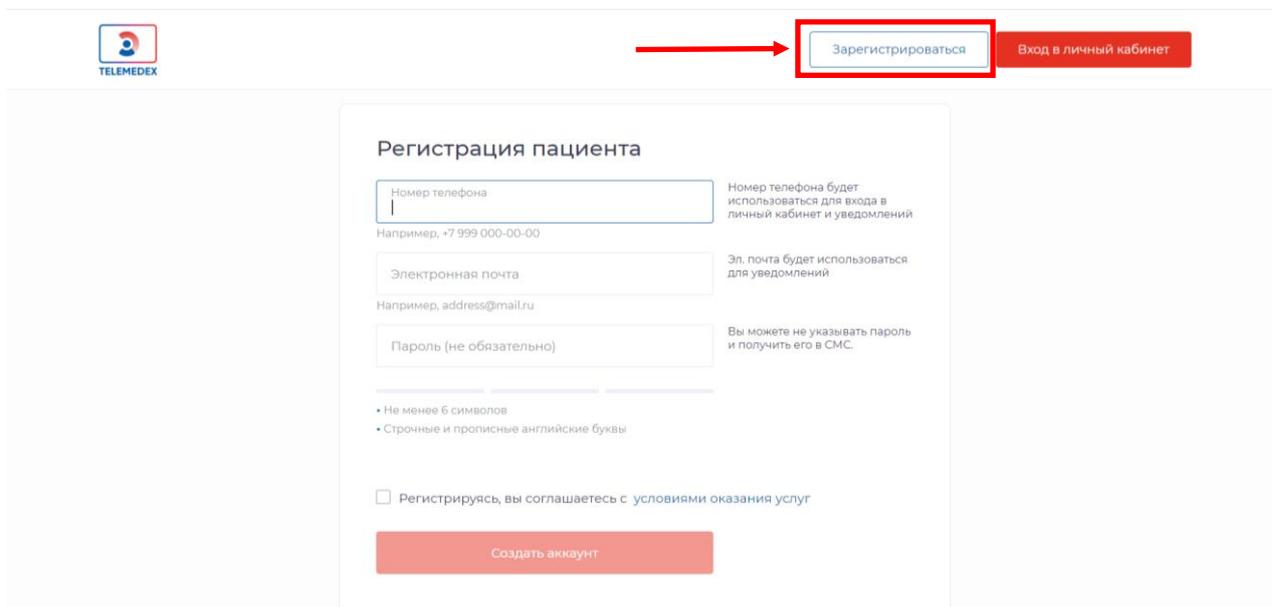


Рисунок 2. Переход на страницу регистрации

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».

Регистрация пациента

<input type="text" value="Номер телефона"/> 8 999 111-11-11 Например, +7 999 000-00-00	Номер телефона будет использоваться для входа в личный кабинет и уведомлений
<input type="text" value="Электронная почта"/> 123456@mail.ru Например, address@mail.ru	Эл. почта будет использоваться для уведомлений
<input type="password" value="Пароль (не обязательно)"/> ••••••••••	Вы можете не указывать пароль и получить его в СМС.

- Не менее 6 символов
- Строчные и прописные английские буквы

Регистрируюсь, вы соглашаетесь с [условиями оказания услуг](#)

Рисунок 3. Регистрация пациента

- 2) Введите 4-значный код, полученный по СМС, и нажмите «Продолжить».

[< Назад](#)

Завершение регистрации

На указанный номер телефона отправлен код подтверждения. Введите его, чтобы завершить регистрацию.

1234
Получение смс может занять до 15 минут

Рисунок 4. СМС-подтверждение

- 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 5):

- **«Запись на прием»**
Основной экран, на котором (в зависимости от настроек системы) отображается:
 - запись на телеконсультацию к дежурному педиатру для быстрого решения вопроса;
 - запись на телеконсультацию к дежурному терапевту для быстрого решения вопроса;
 - 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.

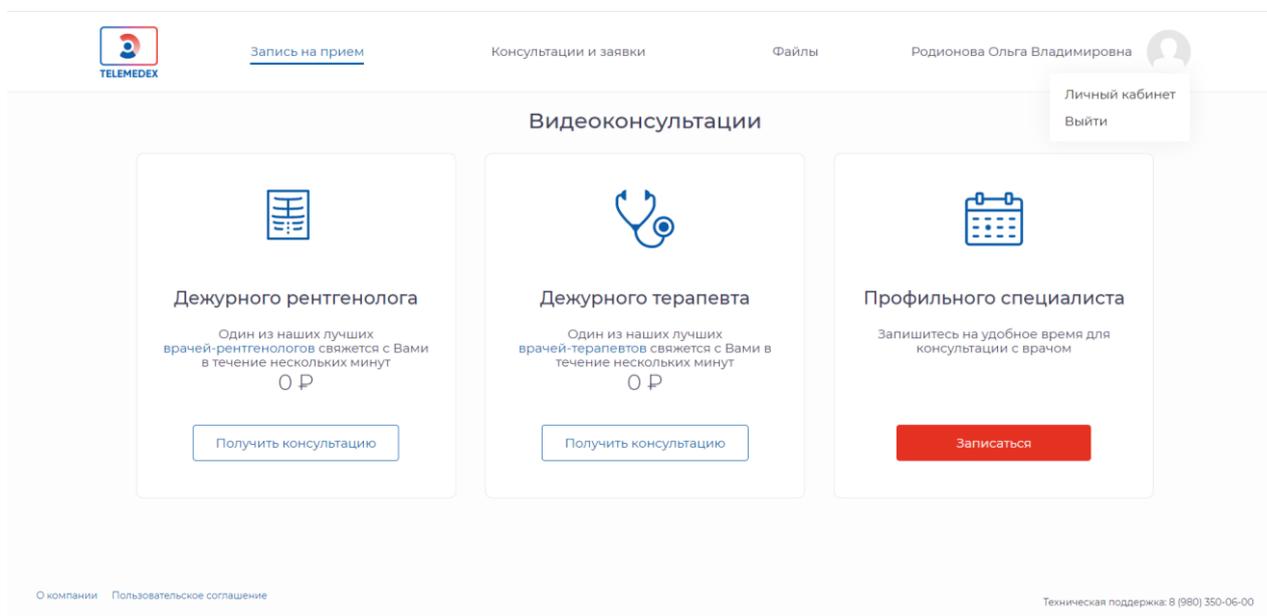


Рисунок 5. Главный экран пациента

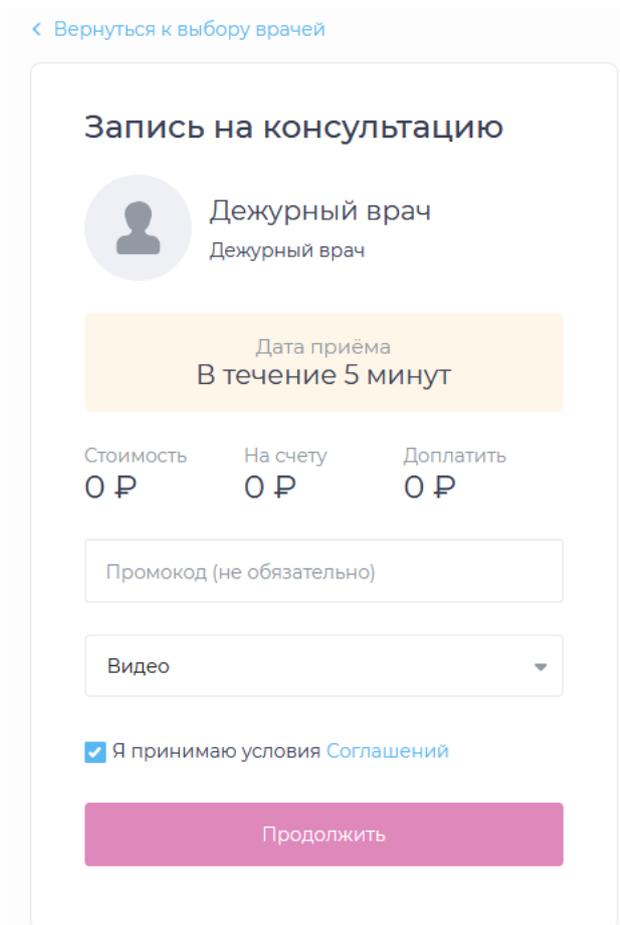
3.1. Запись на телемедицинский прием

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

3.1.1. Запись к дежурному рентгенологу и терапевту

Нажмите кнопку «Получить консультацию», чтобы получить срочную телеконсультацию дежурного врача рентгенолога или терапевта (Рисунок 6). После отправки заявки врач свяжется в течение 5 минут. Для получения услуги:

- 1) Введите промокод (если имеется)
- 2) Выберите предпочтительный способ связи (видео, аудио, телефон, 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 и дождаться звонка от врача.



< Вернуться к выбору врачей

Запись на консультацию

 Дежурный врач
Дежурный врач

Дата приёма
В течение 5 минут

Стоимость	На счету	Доплатить
0 Р	0 Р	0 Р

Промокод (не обязательно)

Видео ▾

Я принимаю условия [Соглашений](#)

Продолжить

Рисунок 6. Запись на телеконсультацию к дежурному врачу

3.1.2. Запись по расписанию к профильному врачу

При переходе на запись к профильному специалисту отображается экран (Рисунок 7) 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)

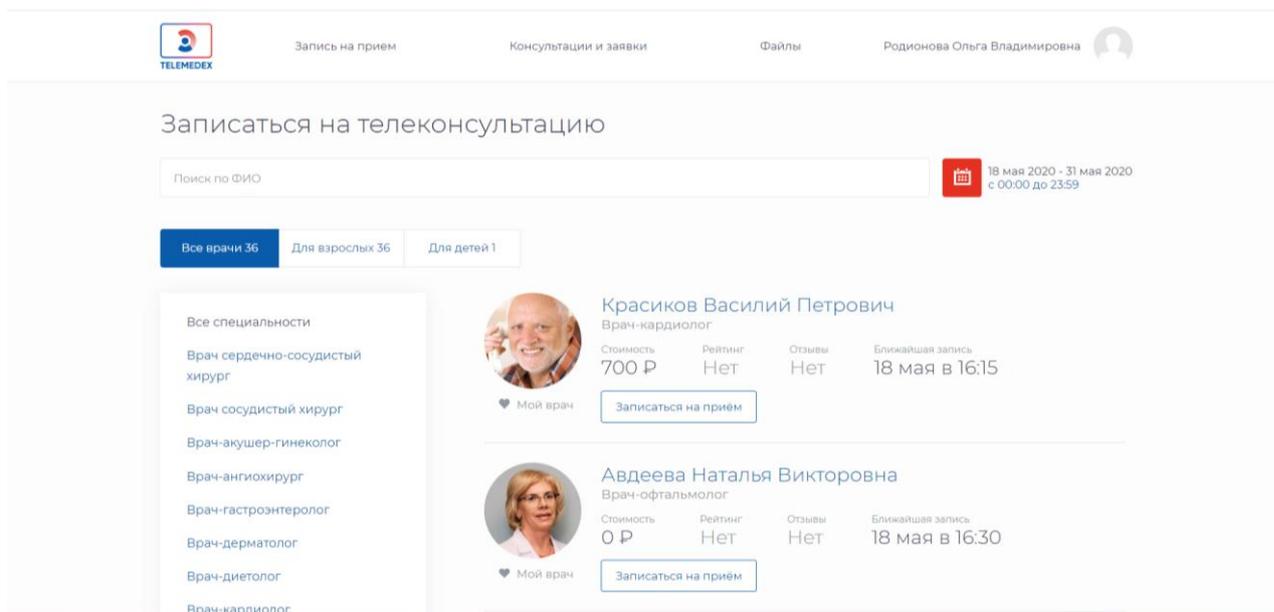


Рисунок 7. Запись на телеконсультацию к профильному специалисту

При этом всегда показываются вкладки «Все врачи», «Для взрослых», «Для детей». 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».

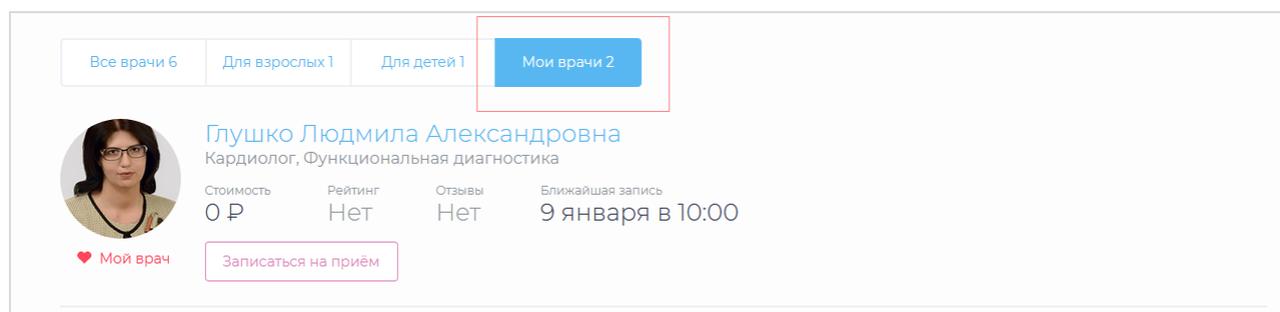


Рисунок 8. Список избранных врачей

После выбора врача необходимо нажать «Записаться на прием». Отобразится экран с доступными датами и временем для приема.

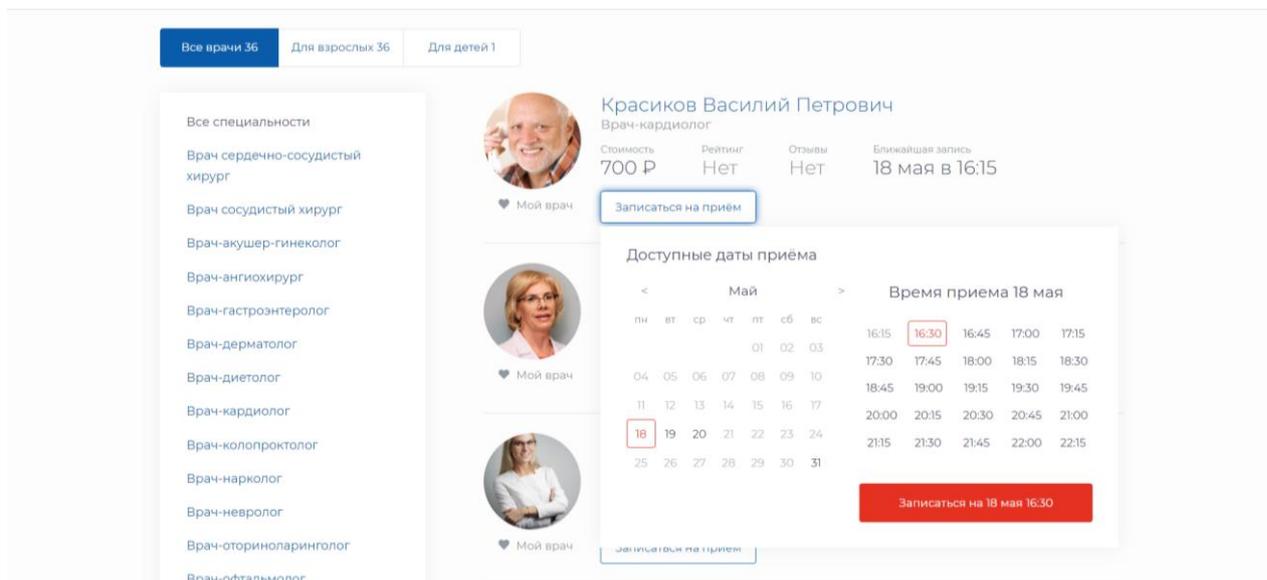


Рисунок 9. Выбор времени в расписании

Нажмите кнопку «Записаться на ДАТА.МЕСЯЦ.ВРЕМЯ». Вам откроется следующее окно (Рисунок 10). Для получения услуги:

- 1) Введите промокод (если имеется)
 - 2) Выберите предпочтительный способ связи (видео, аудио, телефон, 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.

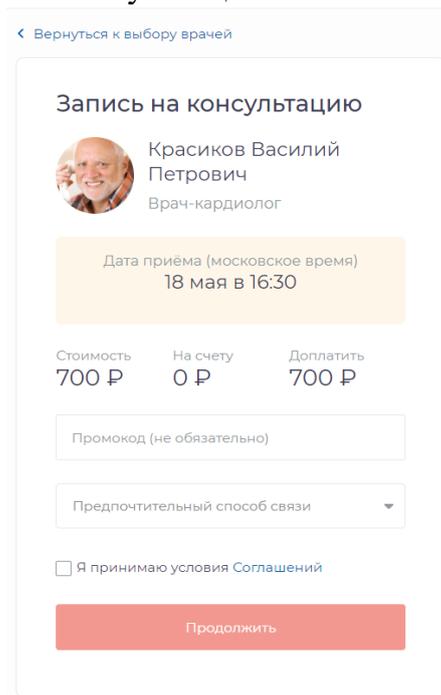


Рисунок 10. Запись на консультацию к профильному врачу

В разделе «Мои консультации» во вкладке «Ожидаемые» в списке появится новая запланированная (ожидаемая) консультация (Рисунок 11).

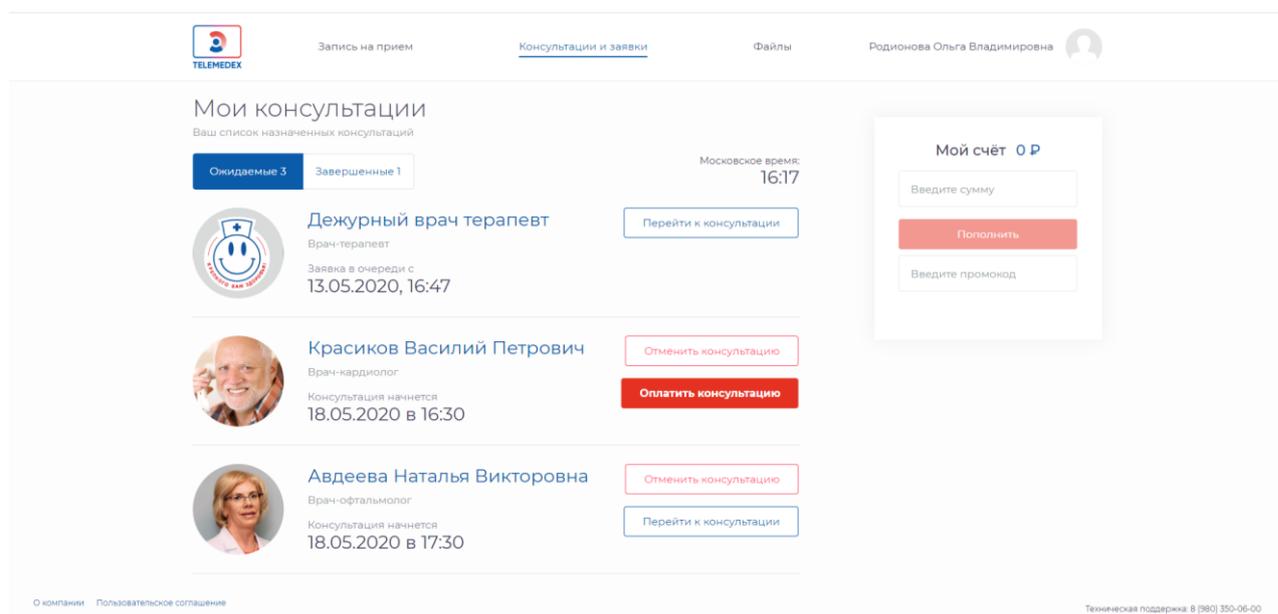


Рисунок 11. Ожидаемые консультации

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

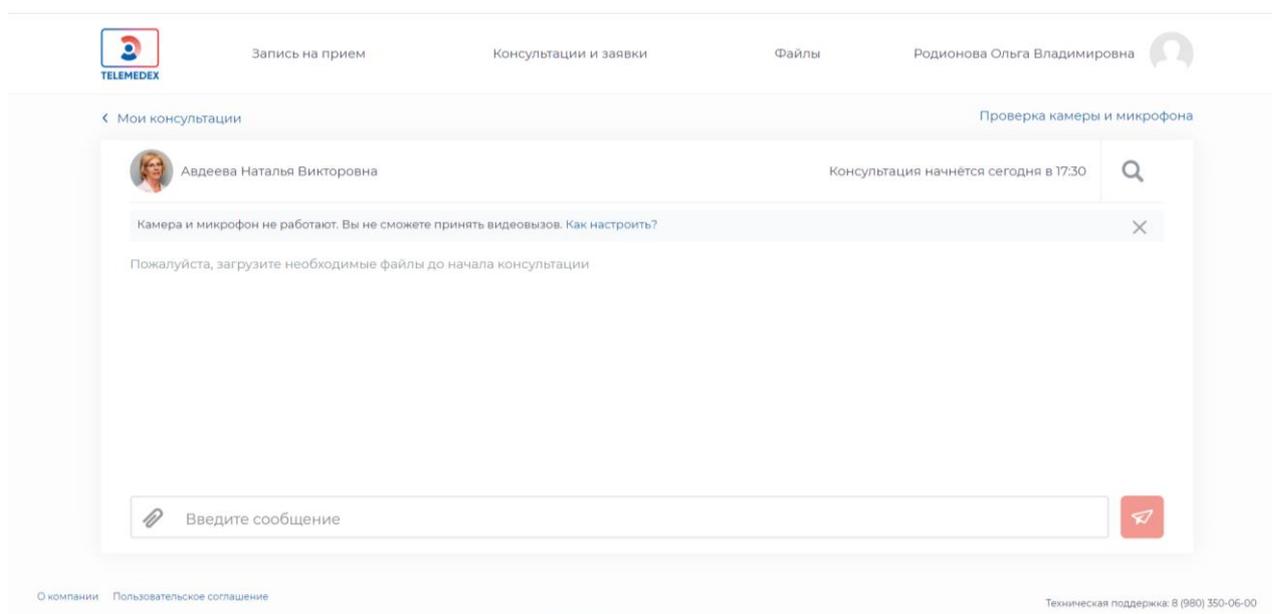


Рисунок 12. Окно будущей консультации

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»:

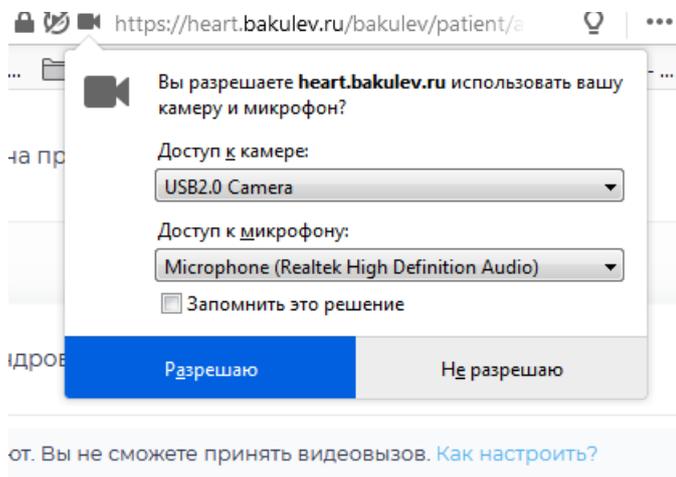


Рисунок 13. Уведомление браузера по настройке оборудования

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» по ссылке <https://app.telemedex.ru/telemedex/patient/personal> и далее в подраздел «Проверка оборудования».

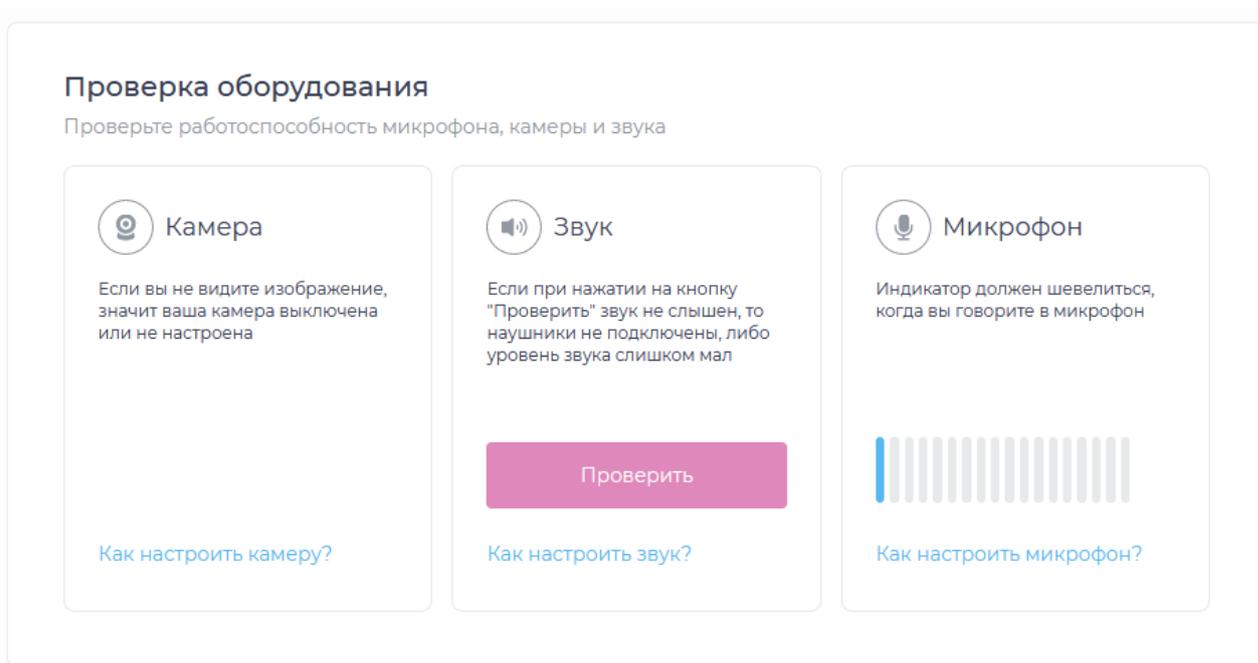


Рисунок 14. Проверка оборудования в системе

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://telemdex.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 дежурного врача или 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 заключение, присылает Пациенту в чат и закрывает консультацию. При этом история консультации (чат с врачом и прикрепленный документ заключения) сохраняется в истории проведенных консультаций в разделе «Консультации и заявки» вкладка «Завершенные» (Рисунок 15).

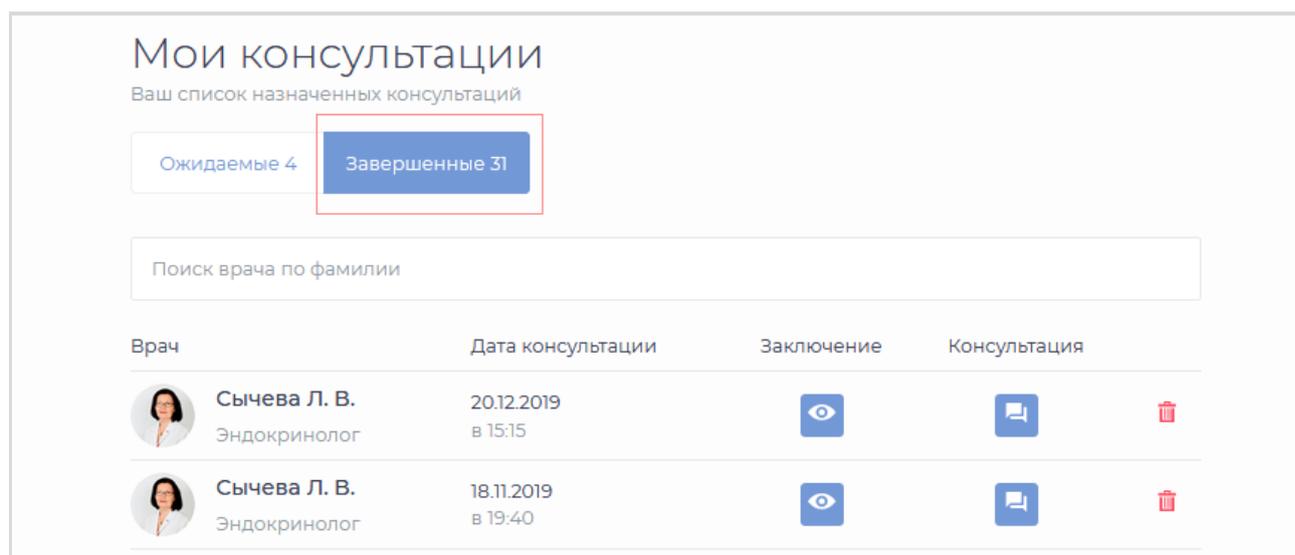


Рисунок 15. Завершённые консультации

3.3. Пополнение лицевого счета и оплата консультаций

Оплата консультаций может производиться:

- 1) Путем внесения предоплаты в момент записи на консультацию к дежурному врачу или 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 16).
- 3) Возможно введение промокода на скидку или бесплатные консультации по промокоду.

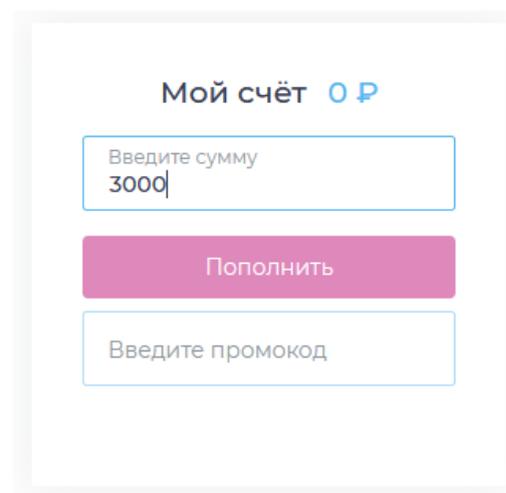


Рисунок 16. Пополнение счета

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».

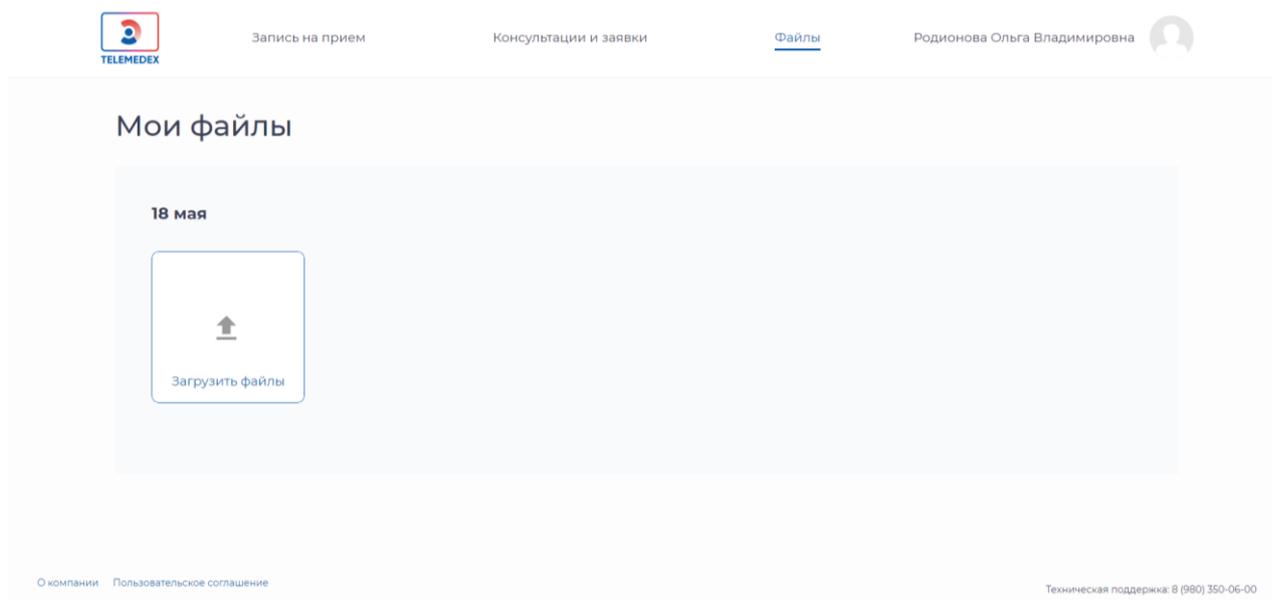


Рисунок 17. Загрузка файлов

4. Настройки

В личном кабинете по ссылке <https://app.telemedex.ru/telemedex/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.

Управление аккаунтом

- Личные данные
- Условия обслуживания
- Смена пароля
- Настройка уведомлений
- Проверка оборудования

Личные данные

Вы можете изменить эл. почту, телефон или фотографию. Доступна функция [быстрая аватарка](#).



[Добавить фото](#)

Тестовый Пациент Первый

Дата рождения
1 января 2011

Эл. почта

Эл. почта используется для входа в личный кабинет и уведомлений.

Используйте только существующий аккаунт

Изменить почту

Телефон
+7 900 111-11-11

Телефон нужен для подтверждения операций с аккаунта.

Поддерживается любой формат ввода

Изменить телефон

Рисунок 19. 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.

Оля – допиши инструкцию по переключениям на тех. поддержку. Обрати внимание, оператор должен дожидаться переключения на инженера, и рассказать ему, в чём проблема пациента.

И по каждому переключённому на Service Desk звонку надо

1. Опросить инженера, в чём было дело, и как дальше можно помочь без него
2. Дописать инструкцию оператора ЕРКЦ, чтобы он пытался помочь.

Владимир, организуй, чтоб Миша переадресовал звонки с той симки в ЕРКЦ.

Станислав, Оля – решите, на какой конкретно номер.