

**ООО "РТ МИС"**

**ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА  
"РЕГИОНАЛЬНЫЙ ПОРТАЛ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ"  
(ИС РПМУ)**

Руководство пользователя. Подсистема "Взаимодействие с государственным  
мессенджером" 1.0.6\_2

## Содержание

<b>1</b>	<b>Введение.....</b>	<b>3</b>
1.1	Область применения .....	3
1.2	Уровень подготовки пользователя .....	3
1.3	Перечень эксплуатационной документации, с которым необходимо ознакомиться пользователю .....	3
<b>2</b>	<b>Назначение и условия применения .....</b>	<b>4</b>
2.1	Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации.....	4
2.2	Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации .....	4
<b>3</b>	<b>Подготовка к работе.....</b>	<b>5</b>
3.1	Первоначальная настройка.....	5
3.2	Установка мобильного приложения.....	5
3.3	Порядок запуска .....	6
3.3.1	<i>Веб-версия Портала.....</i>	<i>6</i>
3.3.2	<i>Мобильное приложение .....</i>	<i>8</i>
3.4	Авторизация.....	9
3.4.1	<i>Веб-версия Портала.....</i>	<i>9</i>
3.4.2	<i>Мобильное приложение .....</i>	<i>10</i>
3.5	Порядок проверки работоспособности .....	13
3.5.1	<i>Веб-версия Портала.....</i>	<i>13</i>
3.5.2	<i>Мобильное приложение .....</i>	<i>13</i>
<b>4</b>	<b>Подсистема "Взаимодействие с государственным мессенджером" 1.0.6_2.....</b>	<b>14</b>
4.1	Модуль "Подписание документов через государственный мессенджер" 1.0.6.....	15
4.1.1	<i>Подписание документов через государственный мессенджер посредством приложения.....</i>	<i>15</i>
4.1.2	<i>Взаимодействие с цифровой платформой с целью подписания документов через государственный мессенджер.....</i>	<i>16</i>
<b>5</b>	<b>Аварийные ситуации.....</b>	<b>17</b>
5.1	Описание аварийных ситуаций.....	17
5.2	Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса ..	18
<b>6</b>	<b>Эксплуатация подсистемы.....</b>	<b>19</b>

# **1 Введение**

## **1.1 Область применения**

Настоящий документ описывает порядок работы с подсистемой "Взаимодействие с государственным мессенджером" 1.0.6\_2 Информационной системы "Региональный портал медицинских услуг" (далее – Портал, ИС РПМУ).

## **1.2 Уровень подготовки пользователя**

Пользователи Подсистемы должны обладать квалификацией, обеспечивающей, как минимум:

- базовые навыки работы на персональном компьютере с графическим пользовательским интерфейсом (клавиатура, мышь, управление окнами и приложениями, файловая Система);
- базовые навыки использования стандартной клиентской программы (браузера) в среде Интернета (настройка типовых конфигураций, установка подключений, доступ к веб-сайтам, навигация, формы и другие типовые интерактивные элементы);
- базовые навыки использования стандартной почтовой программы (настройка учетной записи для подключения к существующему почтовому ящику, создание, отправка и получение e-mail).

## **1.3 Перечень эксплуатационной документации, с которым необходимо ознакомиться пользователю**

Перед началом работы пользователям рекомендуется ознакомиться с положениями данного Руководства пользователя.

## **2 Назначение и условия применения**

### **2.1 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации**

Подсистема "Взаимодействие с государственным мессенджером" 1.0.6\_2 предназначена для автоматизации процессов информирования и обслуживания граждан в части подписания медицинских документов онлайн, без необходимости посещения МО.

### **2.2 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации**

Доступ к функциональным возможностям и данным Портала реализуется посредством веб-интерфейса и мобильного приложения.

Работа с полным списком услуг выполняется через учетную запись пользователя Портала.

Управление учетной записью пользователя выполняется администратором Портала.

## 3 Подготовка к работе

### 3.1 Первоначальная настройка

Для работы с Порталом рабочая станция пользователя должна иметь доступ к сети Интернет. Первоначальная настройка Портала пользователем не требуется. Взаимодействие пользователя с Порталом осуществляется посредством web-интерфейса.

Работа с Порталом возможна через браузер (интернет-обозреватель), рекомендуется к использованию Google Chrome. Перед началом работы следует убедиться, что установлена последняя версия браузера. При необходимости следует обновить браузер.

### 3.2 Установка мобильного приложения

Для установки мобильного приложения "К врачу" мобильное устройство пользователя должно иметь доступ к сети Интернет.

Для установки МП:

- запустите браузер. Отобразится окно браузера и домашняя страница (рисунок 1);

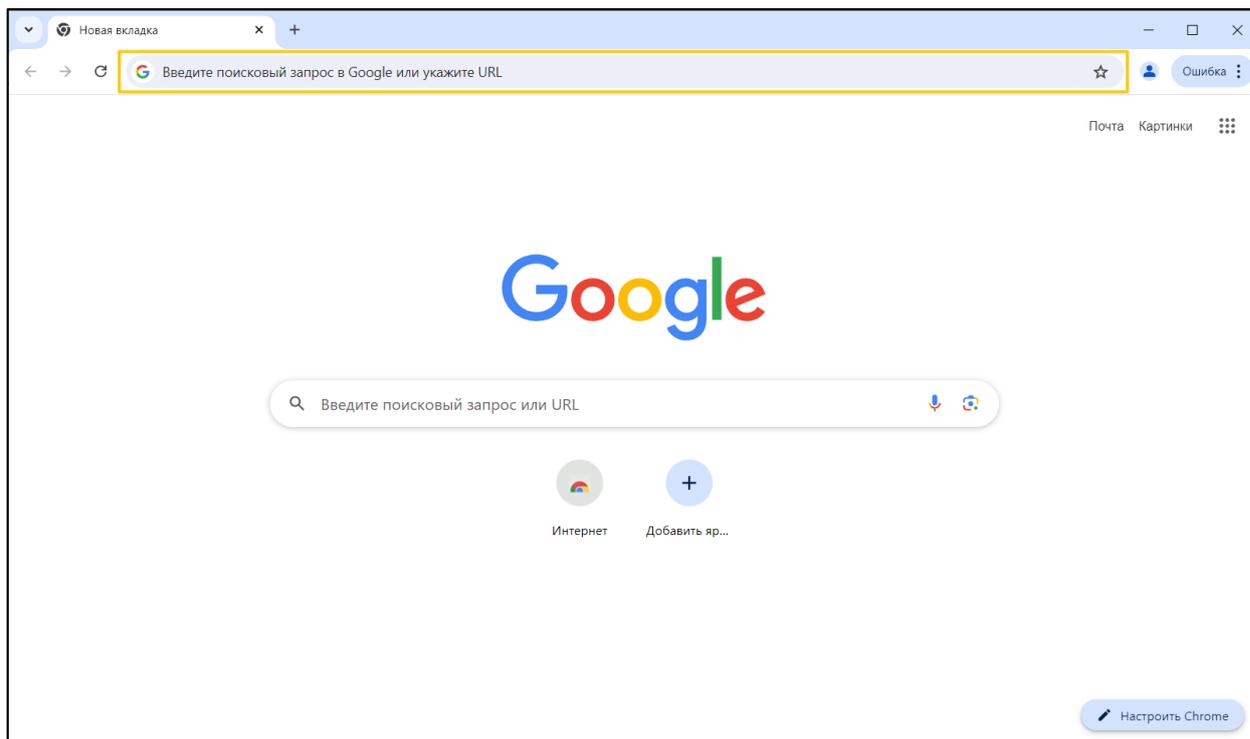


Рисунок 1 – Окно браузера и домашняя страница

- введите в адресной строке обозревателя адрес Портала (<https://k-vrach.ru>). Перейдите на страницу Портала (рисунок 2).

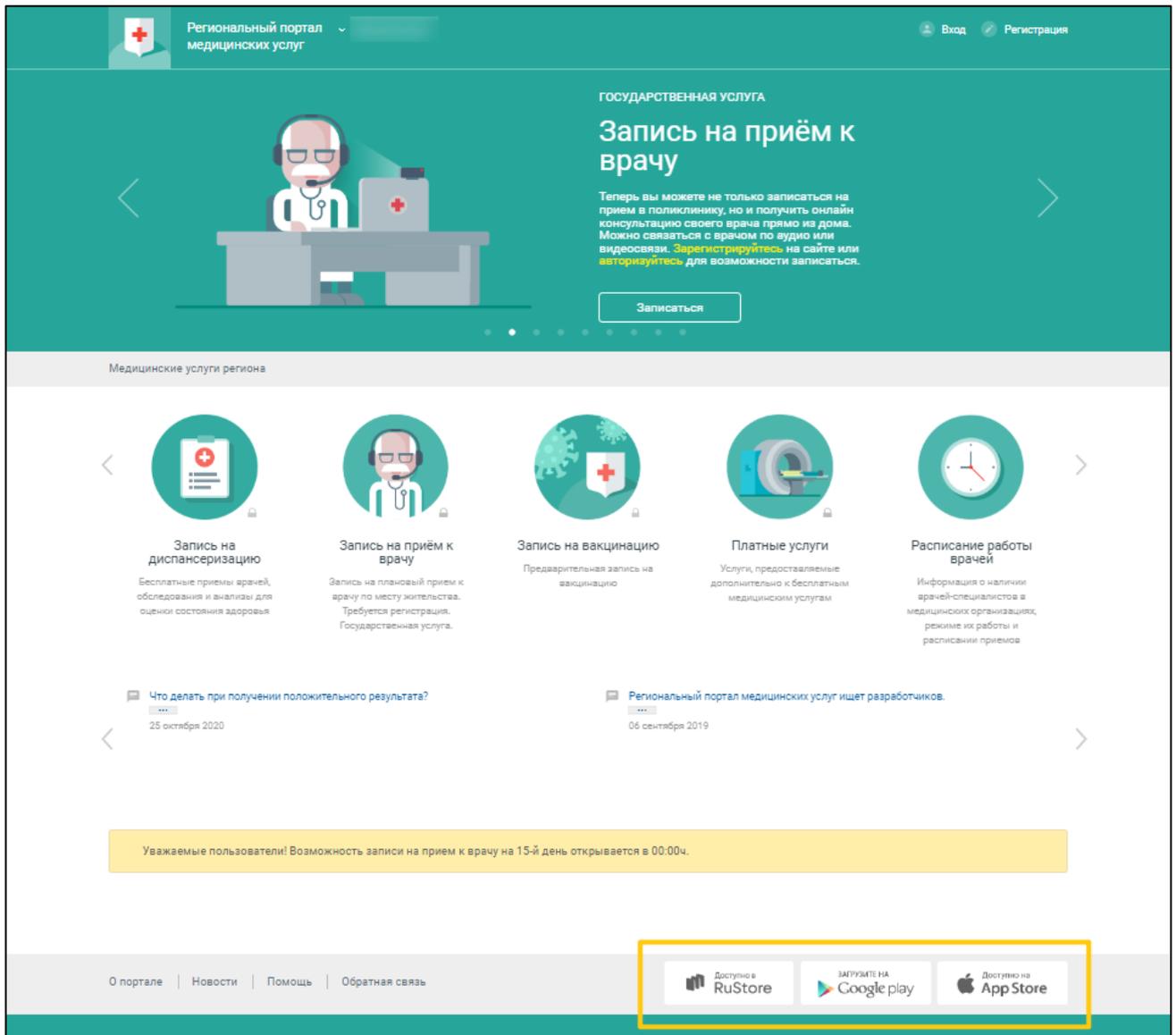


Рисунок 2 – Стартовое окно Портала и кнопки установки приложения

- перейдите по необходимой ссылке внизу страницы Портала для скачивания приложения;
- скачайте приложение "К врачу";
- установите загруженное приложение.

### 3.3 Порядок запуска

#### 3.3.1 Веб-версия Портала

Для входа на Портал необходимо выполнить следующие действия:

- запустите браузер. Отобразится окно браузера и домашняя страница (Рисунок 3);

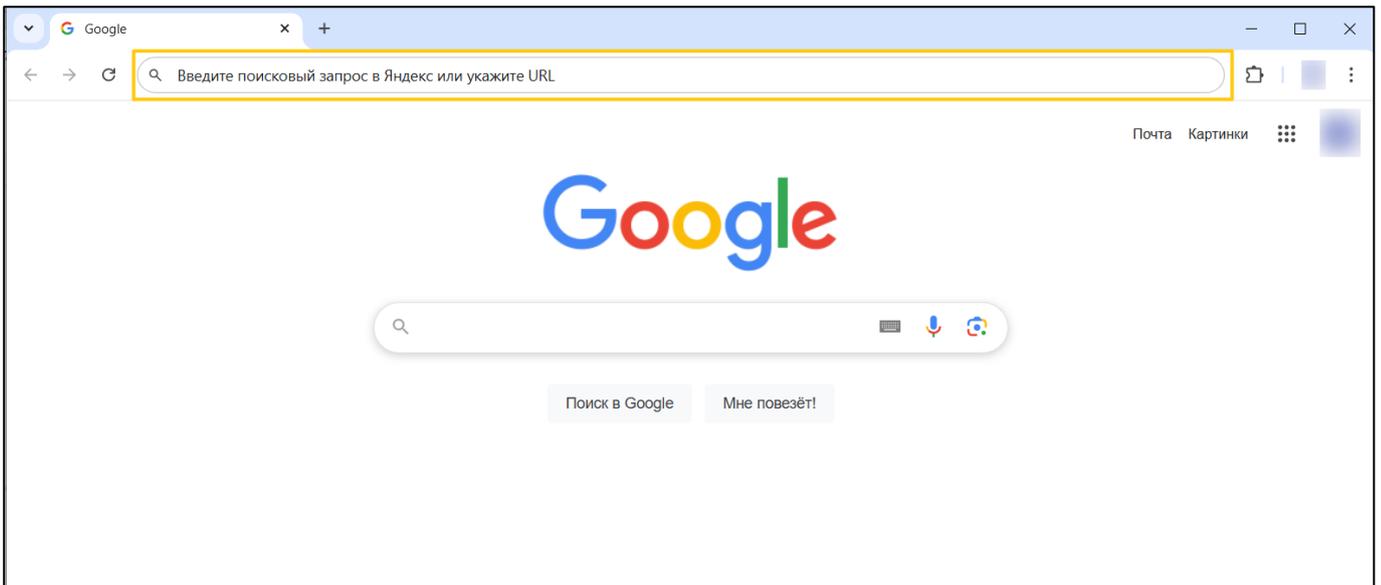


Рисунок 3 – Окно браузера и домашняя страница

- введите в адресной строке обозревателя адрес Портала (<https://k-vrachu.ru>), нажмите клавишу "Enter". Отобразится главная страница Портала (Рисунок 4).

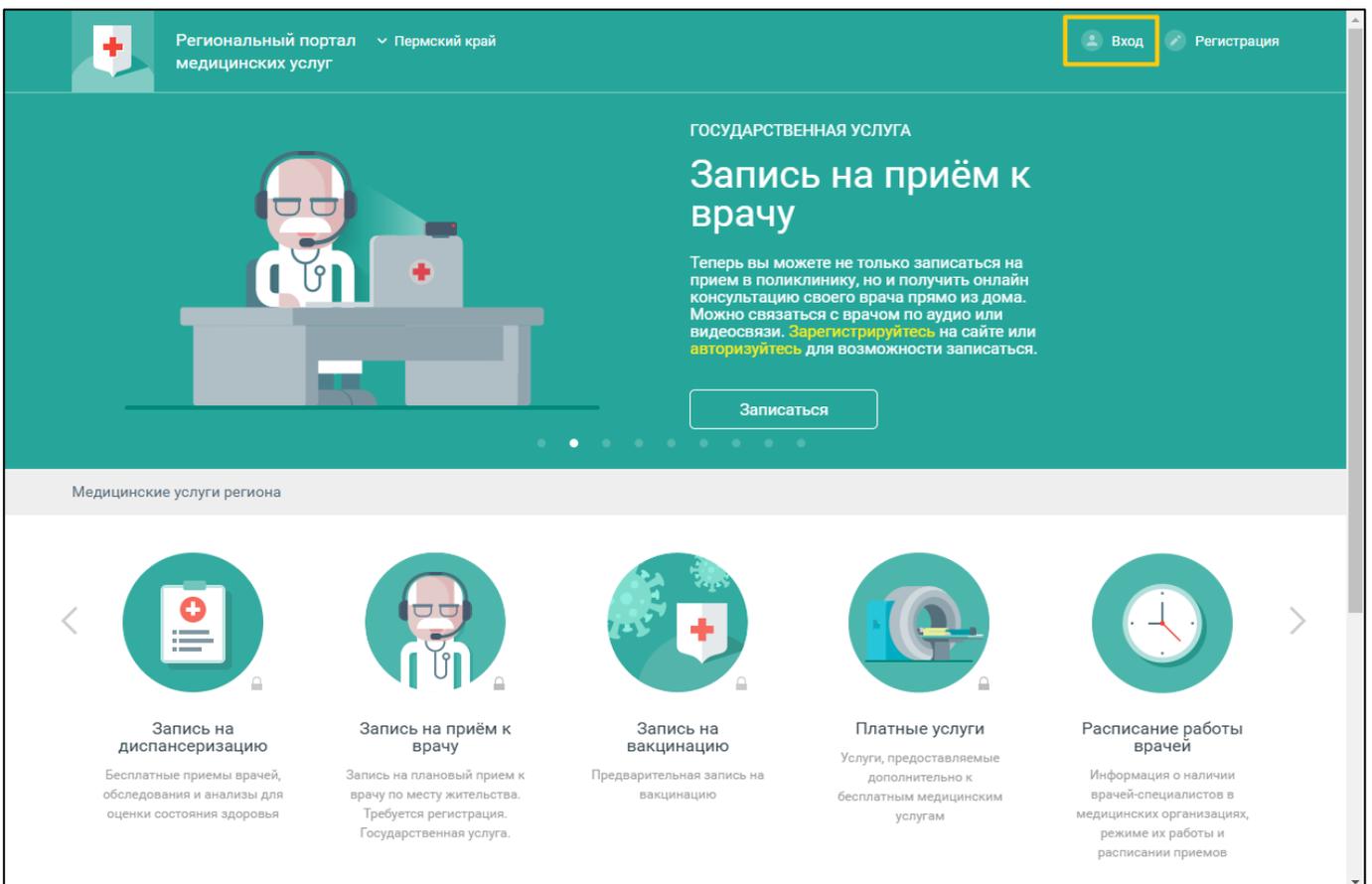
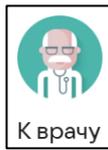


Рисунок 4 – Стартовое окно Портала и кнопка "Вход"

### 3.3.2 Мобильное приложение



Для запуска МП нажмите  на домашнем экране устройства. Отобразится форма выбора региона (рисунок 5).

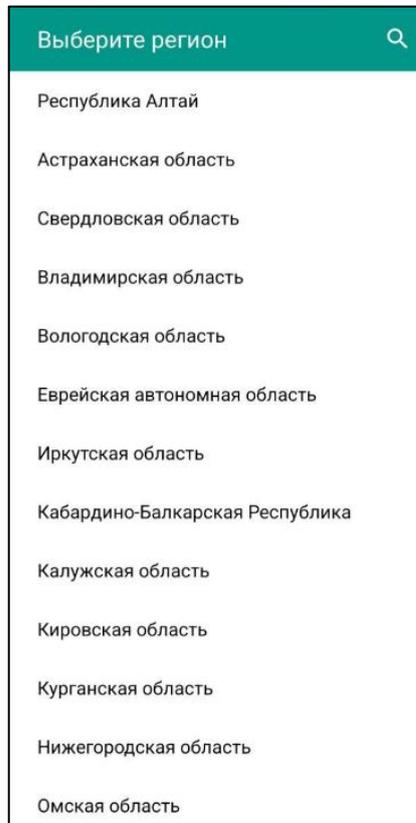


Рисунок 5 – Список регионов

Выберите регион. Список доступных услуг зависит от региона. Отобразится форма авторизации (рисунок 6).

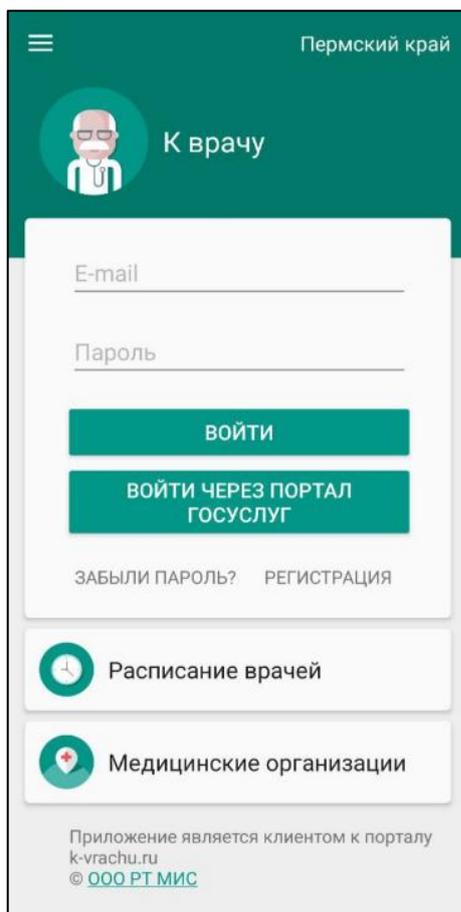


Рисунок 6 – Форма авторизации при первом запуске

### 3.4 Авторизация

#### 3.4.1 Веб-версия Портала

Для доступа к полному списку услуг Портала, необходимо осуществить авторизацию, для этого:

- нажмите на верхней панели страницы ссылку "Вход" (Рисунок 4). Отобразится окно входа на Портал (Рисунок 7);

Рисунок 7 – Окно входа на Портал

Авторизация на Портале возможна одним из способов:

- с использованием логина или электронной почты и пароля;
- с помощью учетной записи ЕСИА.

Первый способ:

- введите логин учетной записи в поле "Логин или Электронная почта";
- введите пароль учетной записи в поле "Пароль";
- нажмите кнопку "Вход".

Второй способ:

- перейдите по ссылке "Войти через портал Госуслуг РФ (ЕСИА)";
- авторизуйтесь на Госуслугах. После успешной авторизации автоматически отобразится главная страница Портала. В случае отсутствия учетной записи на Госуслугах – заполните поля регистрационной формы на Госуслугах, получите статус учетной записи "Подтвержденная", после чего вновь повторите второй способ авторизации на Портале.

**Примечание** – При использовании данного способа входа аккаунт создается автоматически.

### 3.4.2 Мобильное приложение

Для доступа к полному списку услуг авторизуйтесь в мобильном приложении:

- откройте мобильное приложение. Отобразится окно входа;

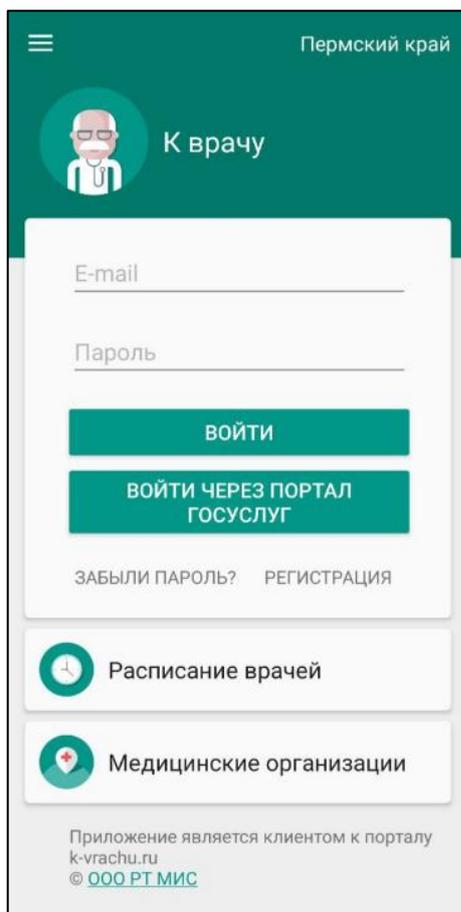


Рисунок 8 – Окно входа

Авторизация возможна одним из способов:

- с использованием логина или электронной почты и пароля;
- с помощью учетной записи ЕСИА.

Первый способ:

- введите логин учетной записи в поле "E-mail";
- введите пароль учетной записи в поле "Пароль";
- нажмите кнопку "Войти".

Второй способ:

- перейдите по ссылке "Войти через портал Госуслуг";
- авторизуйтесь на Госуслугах. После успешной авторизации Вы будете автоматически перенаправлены в МП. В случае отсутствия учетной записи на Госуслугах – заполните поля регистрационной формы на Госуслугах, получите статус учетной записи "Подтвержденная", после чего вновь повторите второй способ авторизации в МП.

**Примечание** – При использовании данного способа входа аккаунт создается автоматически.

После успешной авторизации отобразится форма "Создание PIN-кода".

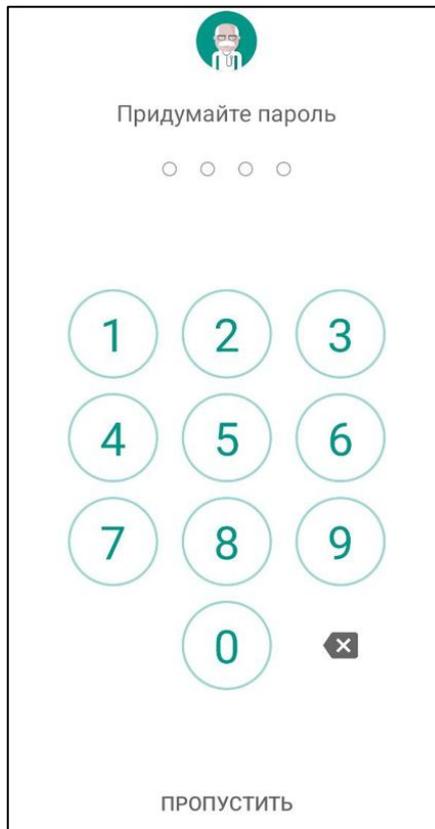


Рисунок 9 – Форма "Создание PIN-кода"

Придумайте и введите четырехзначный PIN-код на панели с цифрами. Повторите ввод четырехзначного PIN-кода.

Если введенный повторно PIN-код не совпадает с PIN-кодом, введенным ранее, отобразится сообщение: "Неверный пароль. Попробуйте еще раз".

Если устройство имеет биометрические датчики, отобразится форма для выбора быстрого входа в приложение: использовать данные биометрии (отпечаток пальца или Face ID) или использовать введенный пароль.



Рисунок 10 – Форма для выбора быстрого входа в приложение

Выберите необходимый способ, который будет использоваться при входе в МП.

### **3.5 Порядок проверки работоспособности**

#### **3.5.1 Веб-версия Портала**

Для проверки работоспособности Портала необходимо выполнить авторизацию. При корректном вводе учетных данных должно отобразиться стартовое окно Портала, вход выполнен с учетной записью пользователя. При выполнении действий не должно отображаться ошибок, Портал должен реагировать на запросы пользователя, например, отображать ту или иную форму, переходить на нужную страницу.

#### **3.5.2 Мобильное приложение**

Для проверки работоспособности МП необходимо выполнить авторизацию. При корректном вводе учетных данных должно отобразиться стартовое окно МП, вход выполнен с учетной записью пользователя. При выполнении действий не должно отображаться ошибок.

## 4 Подсистема "Взаимодействие с государственным мессенджером" 1.0.6\_2

В рамках реализации сервиса подписания документов (далее – Сервис) ИС РПМУ взаимодействует с цифровой платформой:

- посредством обмена следующими видами сведений с целью взаимодействия с пациентом:
  - уведомление о возможности подписать документы онлайн;
  - подтверждение пользователем намерения подписать документ онлайн.

Обмен сведениями выполняется при наличии в сведениях о пациенте данных о его идентификаторе в государственном мессенджере.

При подтверждении пользователем намерения подписать документ онлайн Сервис предоставляет пользователю информацию по переходу в чат-бот Госключ.

Реализация взаимодействия выполняется согласно проекта рекомендаций по реализации пилотного проекта "Подписание медицинских договоров и согласий на медицинское вмешательство".

Сервис реализован в соответствии с интеграционными профилями (методами API) Цифровой платформы, описание которых приведено на портале <https://dev.max.ru/docs-api>:

- метод отправки сообщения (<https://dev.max.ru/docs-api/methods/POST/messages>);
- метод редактирования сообщения (<https://dev.max.ru/docs-api/methods/PUT/messages>).
- посредством обмена следующими видами сведений с целью обеспечения возможности подписания пациентом документов онлайн:
  - необходимости подписания документа;
  - статусе подписания документа со стороны пациента;
  - подписанном пациентом документе;
  - подписанном документе со стороны МО;
  - завершении подписания документа.

Обмен сведениями выполняется при наличии в сведениях о пациенте данных о номере телефона, с которым пациент зарегистрирован в государственном мессенджере.

Реализация обмена сведениями выполняется согласно инструкции для партнеров государственного мессенджера.

Сервис реализован в соответствии с интеграционными профилями с использованием следующих методов:

- POST /v1/sign/send – передача необходимого набора параметров для формирования согласия по шаблону и идентификатор шаблона. Ответ метода содержит идентификатор транзакции;
- GET /v1/sign/status/{transactionId} – получение статуса подписания документа пациентом по идентификатору транзакции. Ответ метода содержит статус подписания документа пациентом;
- POST /v1/sign/download/{transactionId}/{fileId} – получение документа по идентификатору транзакции и идентификатору файла для скачивания. Ответ метода содержит архив файлов;
- POST /v1/sign/upload/{transactionId} – передача двусторонне подписанного документа по идентификатору транзакции. Ответ метода содержит идентификатор файла;
- POST /v1/sign/complete/{transactionId} – передача информации о завершении подписания документа по идентификатору транзакции. Ответ метода содержит идентификатор файла.

Интеграционные профили размещены на ресурсе с описанием API ПЭП (<https://cloud.mail.ru/public/qB2w/onMbtKu48>), адрес публикации приведен в пункте 5 версии 1.3 от 04.02.2026 Проекта рекомендаций по реализации пилотного проекта "Подписание медицинских договоров и согласий на медицинское вмешательство" (<https://file.rosminzdrav.ru/s/rbcc6ZNMwA384dC>).

#### **4.1 Модуль "Подписание документов через государственный мессенджер" 1.0.6**

##### **4.1.1 Подписание документов через государственный мессенджер посредством приложения**

При наличии значения "Электронно" в сведениях о способе подписания для согласия пациента Сервис посредством приложения отображает пользователю цифровой платформы уведомление о возможности подписания документа.

Отображение уведомления о возможности подписания документов онлайн выполняется:

- за сутки до приема;
- при наличии сведений об идентификаторе пациента в цифровой платформе в Системе.

Сервис посредством приложения позволяет пользователю цифровой платформы подтвердить свое намерение подписать документы онлайн.

При наличии подтверждения намерения подписать документы онлайн от пользователя цифровой платформы Сервис посредством приложения предоставляет пользователю информацию по переходу в чат-бот Госключ.

#### **4.1.2 Взаимодействие с цифровой платформой с целью подписания документов через государственный мессенджер**

Сервис передает цифровой платформе сведения о необходимости подписания документа.

Передача выполняется при:

- получении подтверждения намерения подписать документы онлайн от пользователя цифровой платформы;
- инициировании пользователем АРМ врача поликлиники.

Сервис получает сведения о статусе подписания документа от цифровой платформы.

Частота получения сведений о статусе подписания документа пациентом от цифровой платформы указана в конфигурационном файле.

Сервис получает сведения о подписанном пациентом документе от цифровой платформы.

Сервис передает сведения о двусторонне подписанном документе цифровой платформе.

Сервис передает сведения о завершении подписания документа.

## 5 Аварийные ситуации

### 5.1 Описание аварийных ситуаций

Надежность Портала обеспечивается при следующих аварийных ситуациях:

- отказ;
- сбой.

Отказом следует считать событие, состоящее в утрате работоспособности и приводящее к невыполнению или неправильному выполнению контрольных примеров.

Сбоем следует считать событие, состоящее во временной утрате работоспособности и характеризующееся возникновением ошибки при выполнении контрольных примеров.

На Портале предусмотрено автоматическое восстановление обрабатываемой информации в следующих аварийных ситуациях:

- программный сбой при операциях записи-чтения;
- разрыв связи с клиентской программой (терминальным устройством) в ходе редактирования/обновления информации.

На Портале предусмотрена возможность ручного восстановления обрабатываемой информации из резервной копии в следующих аварийных ситуациях:

- физический выход из строя дисковых накопителей;
- ошибочные действия обслуживающего персонала.

На Портале предусмотрено автоматическое восстановление работоспособности серверной части в следующих ситуациях:

- штатное и аварийное отключение электропитания серверной части;
- штатная перезагрузка и загрузка после отключения;
- программный сбой общесистемного программного обеспечения, приведший к перезагрузке.

На Портале предусмотрено полуавтоматическое восстановление работоспособности серверной части в следующих аварийных ситуациях:

- физический выход из строя любого аппаратного компонента, кроме дисковых накопителей – после замены компонента и восстановления конфигурации общесистемного программного обеспечения;
- аварийная перезагрузка системы, приведшая к не фатальному нарушению целостности файловой системы – после восстановления файловой системы.

## **5.2 Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса**

При работе с Порталом пользователю могут отображаться сообщения нескольких типов:

- сообщение об успешном завершении действия;
- сообщение об ошибке;
- предупреждение;
- сообщение о неисправности.

Сообщение об успешном завершении действия содержит краткое резюме операции.

Сообщение об ошибке отображается в случае, когда дальнейшее выполнение действия невозможно. Как правило, в таком сообщении содержится краткое описание причины возникновения ошибки.

Предупреждение отображается в том случае, если действия, совершенные пользователем, могут повлечь за собой какие-либо особенности в выполнении операции, но не приведут к ошибке.

В случае возникновения ошибки о неисправности Портала, пользователю следует описать проблему в техническую поддержку через форму обратной связи.

## **6 Эксплуатация подсистемы**

Подробное описание приведено в документе "Регламент эксплуатации".