



## ТМК –инструкция для пациентов

11 авг 2026

# Оглавление

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| Запись на ТМК .....                                      | 4  |
| Подключение к ТМК .....                                  | 5  |
| Мобильное приложение ЕМИАС.ИНФО .....                    | 6  |
| Запись на ТМК .....                                      | 7  |
| Проведение ТМК .....                                     | 8  |
| Решение проблем с мобильным приложением ЕМИАС.ИНФО ..... | 10 |
| Android .....                                            | 10 |
| iOS .....                                                | 12 |
| Сервис "Моя электронная медицинская карта" .....         | 15 |
| Поддержка браузеров .....                                | 15 |
| Запись на ТМК .....                                      | 16 |
| Проведение ТМК .....                                     | 19 |
| Проактивные ТМК .....                                    | 25 |

Телемедицинские консультации (ТМК) позволяют пациентам получить консультацию специалистов без очного визита в медицинское учреждение. По результатам проведения телемедицинской консультации врач может определить необходимость очного визита или дополнительных исследований, создать необходимые назначения и многое другое.

Для проведения телемедицинской консультации нужен компьютер с гарнитурой (микрофоном и динамиками) и веб-камерой, подключенный к сети интернет, или смартфон с установленным мобильным приложением ЕМИАС.ИНФО.

Возможность проведения ТМК зависит от прикреплений пациентов и специальности врача. Для записи на ТМК к некоторым специальностям требуется наличие направления.

Для проведения ТМК для детей (в т.ч. детей от 14 до 18 лет) следует использовать учетную запись родителя (законного представителя) с открытым доступом к медкарте ребенка. Доступ к медкарте ребенка можно оформить на Портале госуслуг Москвы [mos.ru](https://mos.ru) (Услуги – Здоровье – Документы, медсправки – Запрос, изменение и отмена доступа к электронной медицинской карте). Звонок ТМК на учетную запись пациента 14-18 лет поступать не будет.

## Запись на ТМК

Записаться на телемедицинскую консультацию специалиста можно:

- с помощью сервиса "Моя электронная медицинская карта" ( <https://lk.emias.mos.ru> ),
- на портале и в мобильном приложении "ЕМИАС.ИНФО",
- по телефонам Единой медицинской справочной службы: 122 (для звонков с территории г. Москвы) или +7 (495) 122-02-21 (для звонков с территории Московской области и других регионов),
- лично в медицинском учреждении с помощью инфомата или на стойке информации,
- с помощью персонального помощника – при наличии.

Мобильное приложение ЕМИАС.ИНФО доступно для установки в магазинах приложений:

| AppStore                                                                                                                                          | Google Play                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <a href="https://apps.apple.com/ru/app/емиас-инфо/id949484366?l=en-GB?l=en">https://apps.apple.com/ru/app/емиас-инфо/id949484366?l=en-GB?l=en</a> | <a href="https://play.google.com/store/apps/details?id=com.programmisty.emiasapp">https://play.google.com/store/apps/details?id=com.programmisty.emiasapp</a> |
|                                                                 |                                                                            |
| RuStore                                                                                                                                           | AppGallery(для устройств Huawei и Honor)                                                                                                                      |
| <a href="https://apps.rustore.ru/app/com.programmisty.emiasapp">https://apps.rustore.ru/app/com.programmisty.emiasapp</a>                         | <a href="https://appgallery.huawei.com/#/app/C103389959">https://appgallery.huawei.com/#/app/C103389959</a>                                                   |
|                                                                |                                                                           |

## Подключение к ТМК

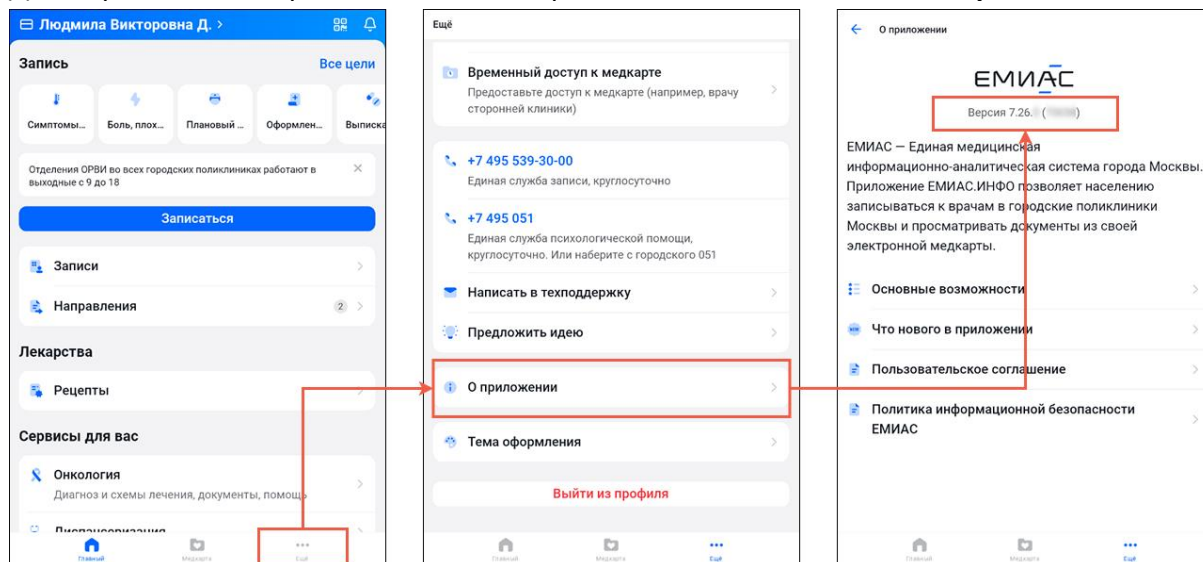
**Подключиться** к телемедицинской консультации можно с персонального компьютера или смартфона. При подключении с компьютера используется сервис "Моя электронная медицинская карта". На смартфоне удобнее использовать приложение ЕМИАС.ИНФО.

# Мобильное приложение ЕМИАС.ИНФО

## Обратите внимание

Проведение ТМК для детей доступно в приложении ЕМИАС.ИНФО начиная с версии 7.26.0.

Для определения версии мобильного приложения нажмите **Ещё – О приложении**.



Своевременно обновляйте мобильное приложение.

## Обратите внимание

Для проведения ТМК для детей (в т.ч. старше 14 лет) следует использовать учетную запись родителя (законного представителя) с открытым доступом к медкарте ребенка. Доступ к медкарте ребенка можно оформить на Портале госуслуг Москвы [mos.ru](https://mos.ru) (Услуги – Здоровье – Документы, медсправки – Запрос, изменение и отмена доступа к электронной медицинской карте). Звонок ТМК на учетную запись пациента 14-18 лет поступать не будет.

Родителю (законному представителю) следует открыть мобильное приложение, авторизоваться в медкарте (если это не было сделано ранее), нажать на кнопку меню в левом верхнем углу и выбрать полис ребенка. Это нужно сделать один раз, перед каждой ТМК это делать **не нужно**.

## Запись на ТМК

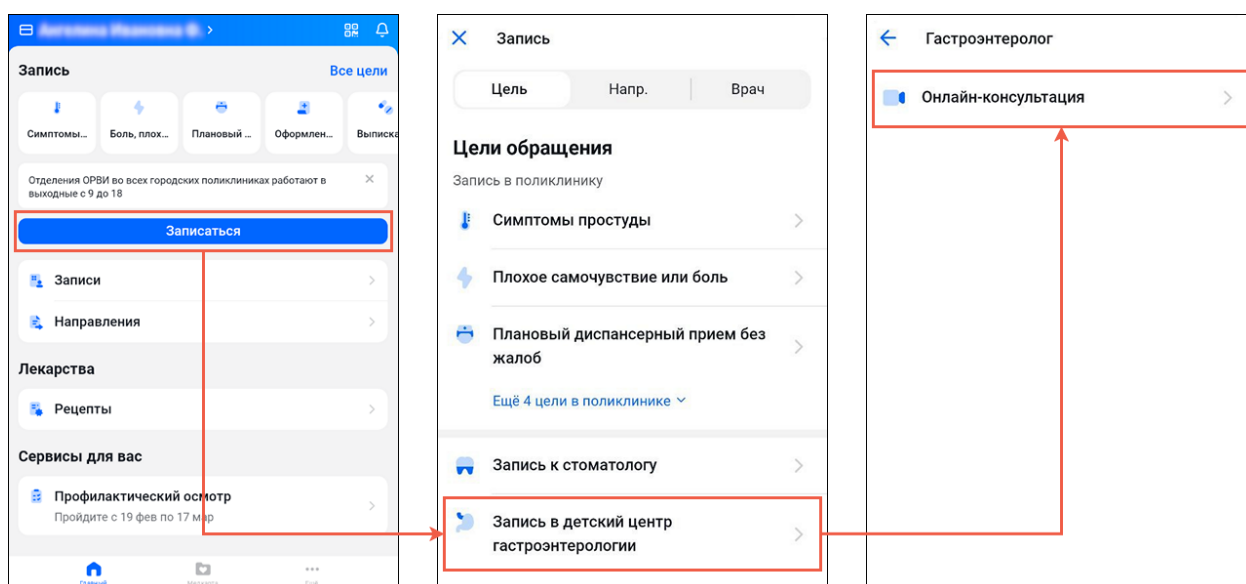
### Информация

Для записи на онлайн-консультацию и получения онлайн-консультации необходимо войти через [mos.ru](https://mos.ru) (авторизоваться).

После запуска мобильного приложения ЕМИАС.ИНФО и авторизации нажмите на кнопку **Записаться**.

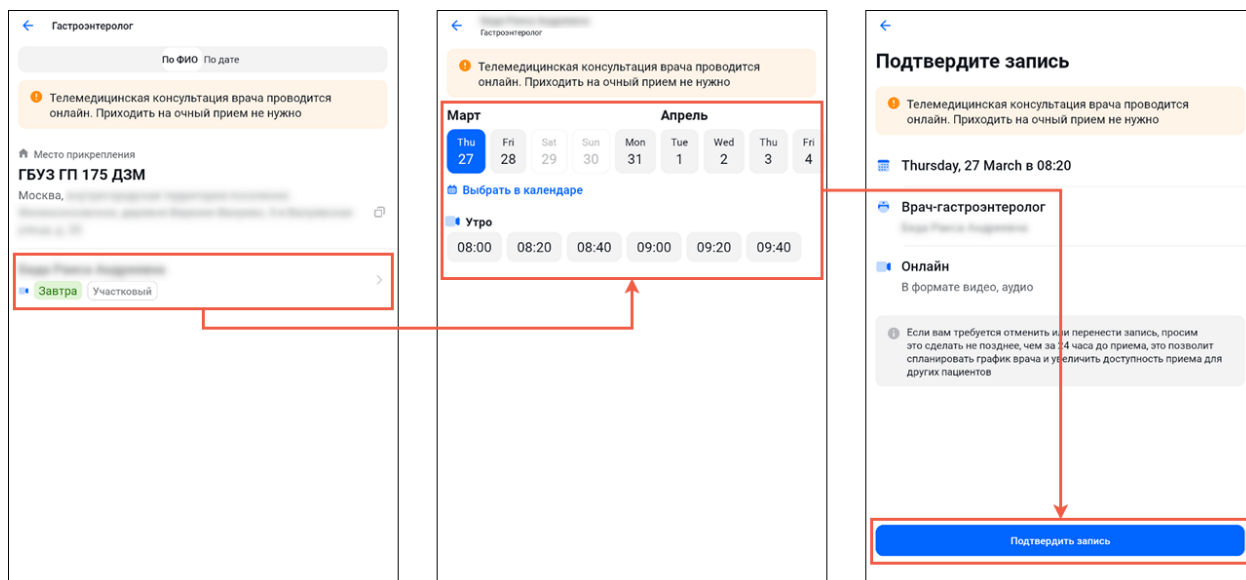
Для записи **по направлению** перейдите на вкладку **Направления, ...**

Для записи **без направления** выберите на вкладке **Цель** подходящую **цель обращения**. Выберите **онлайн-консультацию**.



Выбор времени консультации возможен по ФИО врача или по дате. В первом случае сначала нужно будет выбрать врача, а затем дату и время приёма. Во втором случае – наоборот: сначала выбрать дату и время приёма, а затем выбрать доступного врача.

Врачи, к которым доступна запись на ТМК, отмечены значком в виде камеры.



После подтверждения записи в приложении ЕМИАС.Инфо будет доступен переход к чату с врачом.

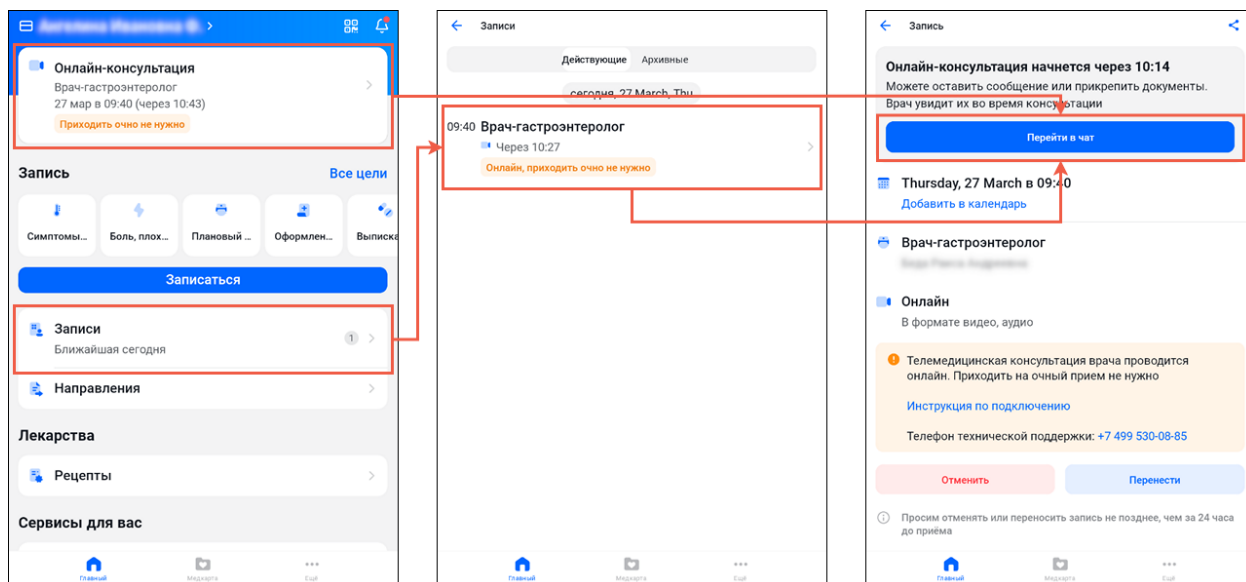
## Проведение ТМК

### Обратите внимание

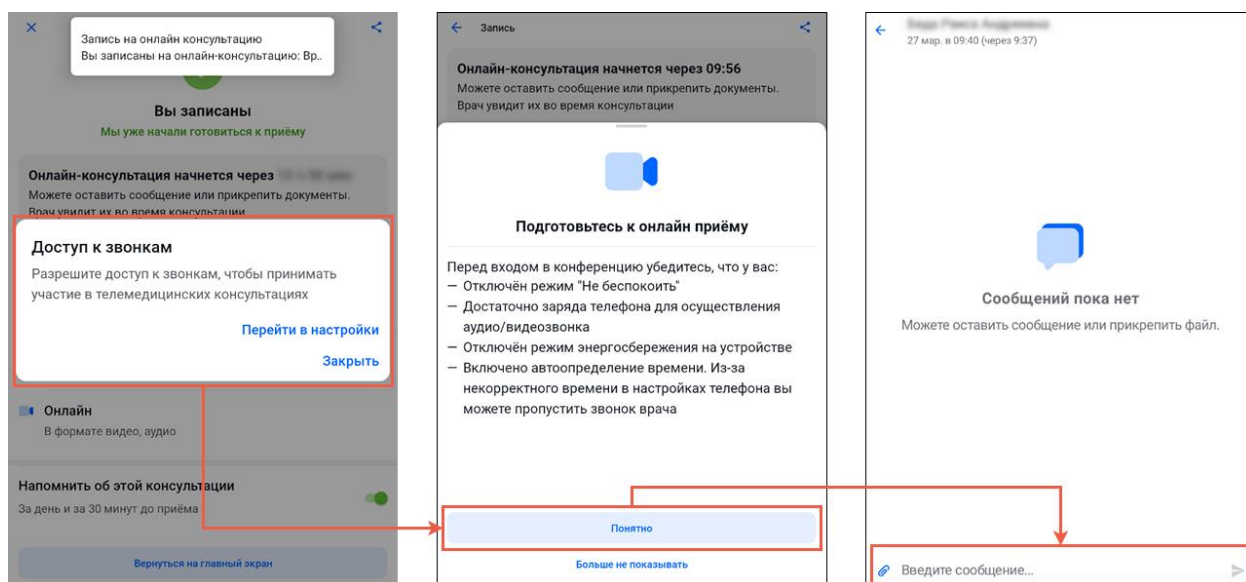
Для проведения ТМК для детей следует использовать учетную запись родителя (законного представителя) с открытым доступом к медкарте ребенка. Доступ к медкарте ребенка можно оформить на Портале госуслуг Москвы [mos.ru](https://mos.ru) (Услуги – Здоровье – Документы, медсправки – Запрос, изменение и отмена доступа к электронной медицинской карте).

Для проведения ТМК для детей старше 14 лет также следует использовать учетную запись родителя (законного представителя) с открытым доступом к медкарте ребенка. Звонок ТМК на учетную запись пациента 14-18 лет поступать не будет. Родителю (законному представителю) следует открыть мобильное приложение, авторизоваться в медкарте (если это не было сделано ранее), нажать на кнопку меню в левом верхнем углу и выбрать полис ребенка. Это нужно сделать один раз, перед каждой ТМК это делать **не нужно**.

В приложении ЕМИАС.ИНФО будет доступна кнопка перехода в чат с врачом.



Для проведения консультации следует разрешить приложению использовать **камеру и микрофон**, если это не было сделано ранее. Отправка сообщений в чат с врачом доступна не раньше, чем за **час** до начала консультации.



# Решение проблем с мобильным приложением ЕМИАС.ИНФО

**Ошибка:** Не поступают звонки ТМК специалистов ЦЛ/ЦРП пациенту 14-18 лет.

**Причина ошибки:** Звонки ТМК не могут поступать пациентам 14-18 лет.

**Решение:** Использовать для ТМК учетную запись родителя (законного представителя) с открытым доступом к медкарте ребенка.

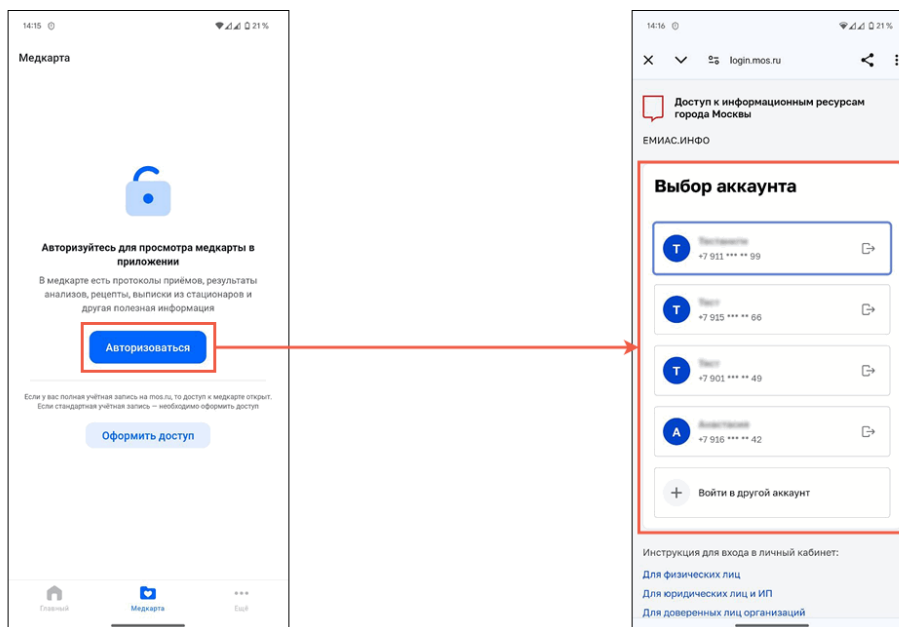
## Android

**Ошибка:** Не поступают звонки ТМК и пуш-уведомления.

**Причина ошибки:** Пользователь не авторизован в медкарте.

**Решение:** Пройти авторизацию:

1. Нажать на "Авторизоваться" в разделе медкарта
2. Выполнить авторизацию через mos.ru.



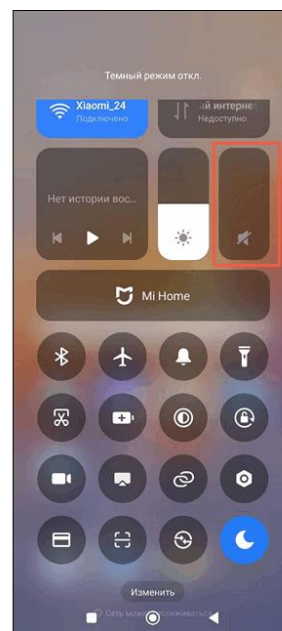
**Ошибка:** Не поступают звонки ТМК и пуш-уведомления.

**Причина ошибки:** Включен режим "Не беспокоить".

**Решение:** Выключить режим "Не беспокоить":

1. Вызвать шторку "Пункт управления", смахнув вниз от верхней части экрана

## 2. Выключить режим "Не беспокоить"

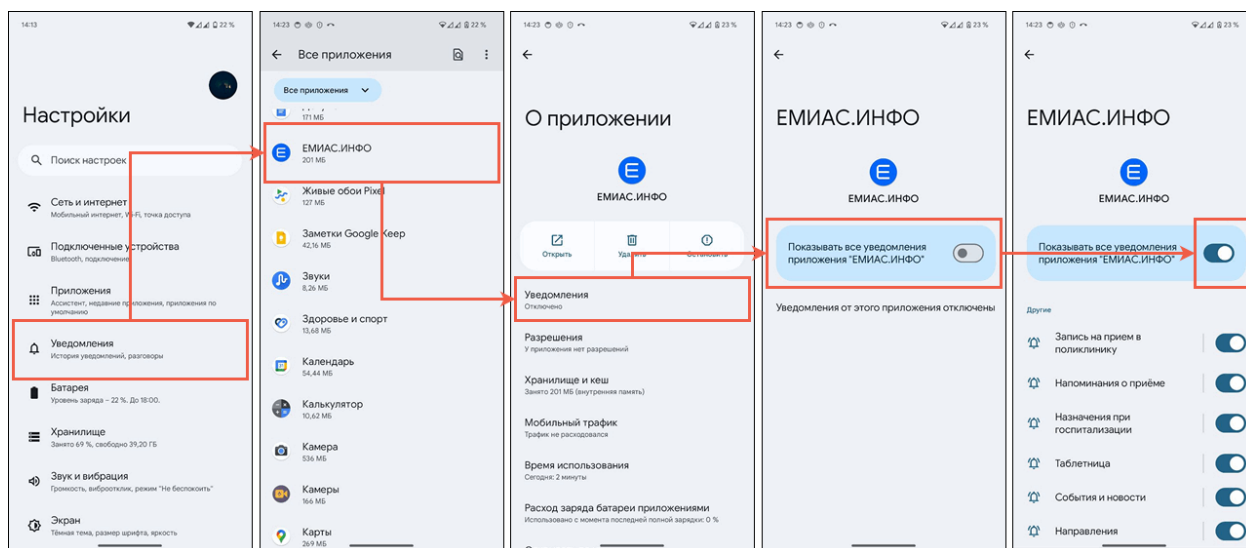


**Ошибка:** Не поступают звонки ТМК и пуш-уведомления.

**Причина ошибки:** Выключены пуш-уведомления на устройстве.

**Решение:** Включить пуш-уведомления в системных настройках для приложения:

1. Перейти в "Настройки",
2. Выбрать раздел "Приложения",
3. Выбрать приложение ЕМИАС.ИНФО,
4. Нажать на "Уведомления",
5. Включить все уведомления.

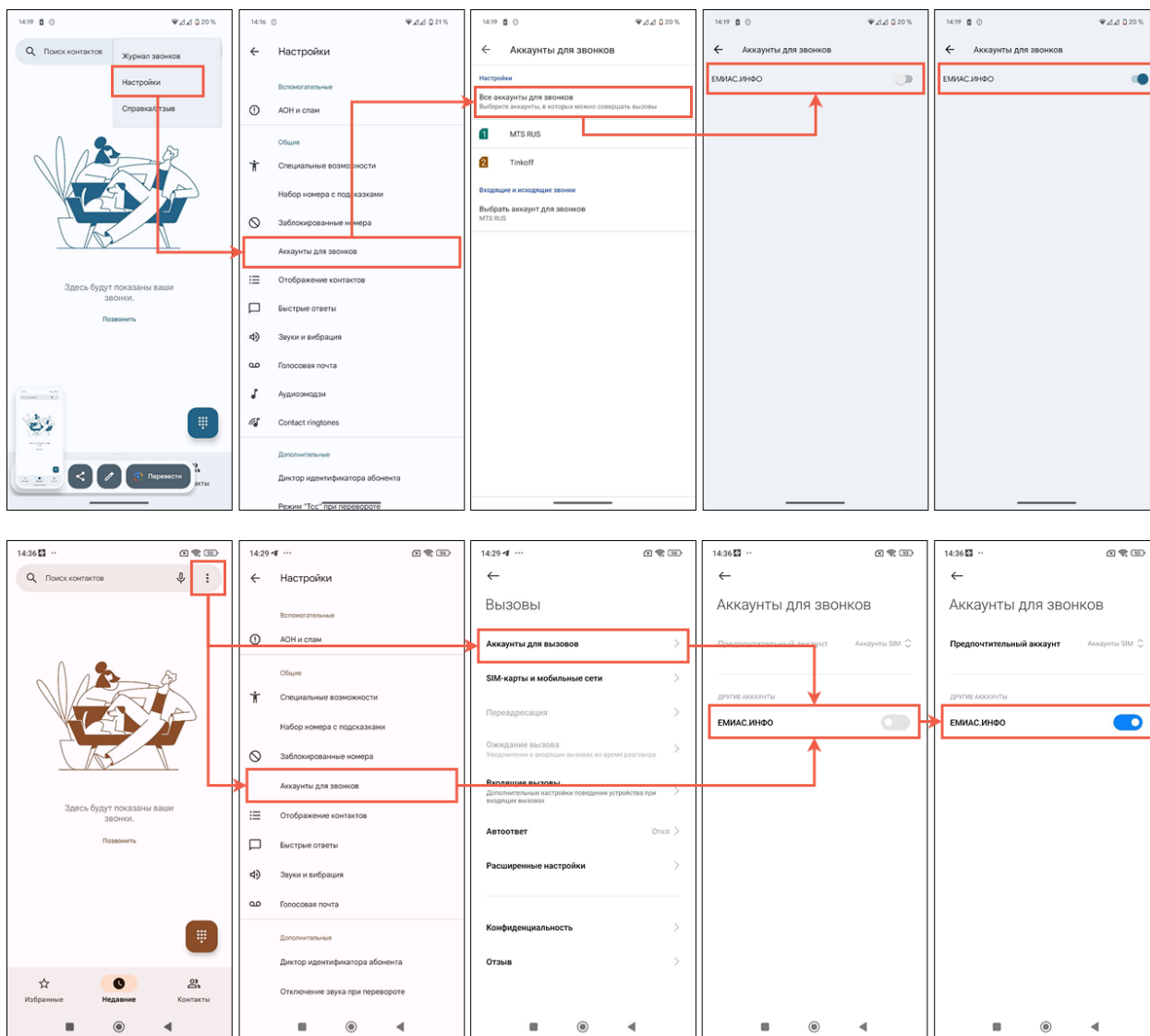


**Ошибка:** Не поступают звонки ТМК, при этом обычные пуш-уведомления приходят.

**Причина ошибки:** Не включен аккаунт для звонков.

**Решение:** Разрешить приложению ЕМИАС.ИНФО использовать звонки:

1. Запустить приложение "Телефон"
2. Перейти в настройки внутри приложения "Телефон"
3. Выбрать раздел "Аккаунты для звонков"
4. Установить приложение ЕМИАС.Инфо как разрешенное для использования звонков.



iOS

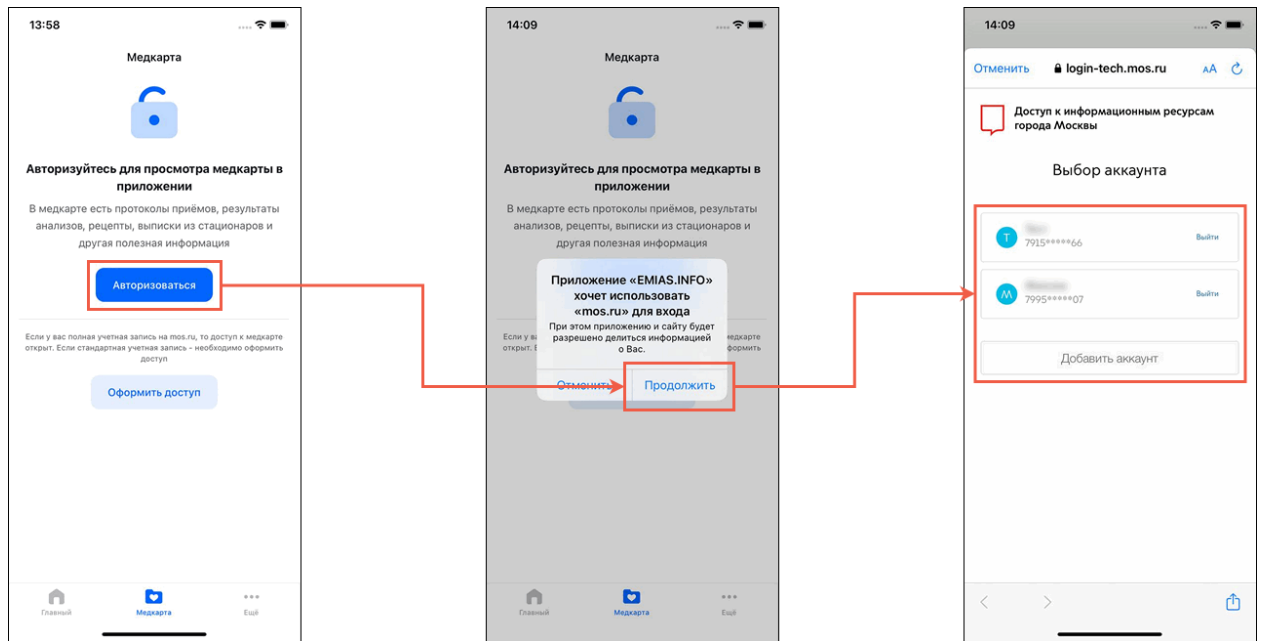
**Ошибка:** Не поступают звонки ТМК и пуш-уведомления.

**Причина ошибки:** Пользователь не авторизован в приложении.

**Решение:** Пройти авторизацию:

1. В разделе **Медкарта** нажать на кнопку **Авторизоваться**;
2. В отобразившемся предупреждении нажать **Продолжить**;

### 3. Выполнить авторизацию через mos.ru.

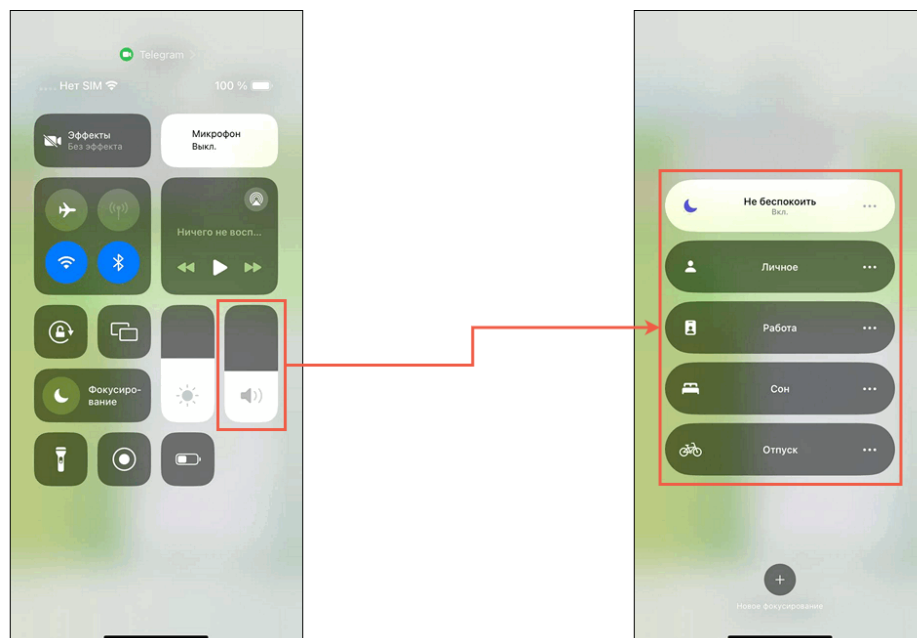


**Ошибка:** Не поступают звонки ТМК и пуш-уведомления.

**Причина ошибки:** Включен режим "Не беспокоить".

**Решение:** Выключить режим "Не беспокоить":

1. Вызвать шторку "Пункт управления", смахнув вниз от верхней части экрана;
2. Выключить режим "Не беспокоить".

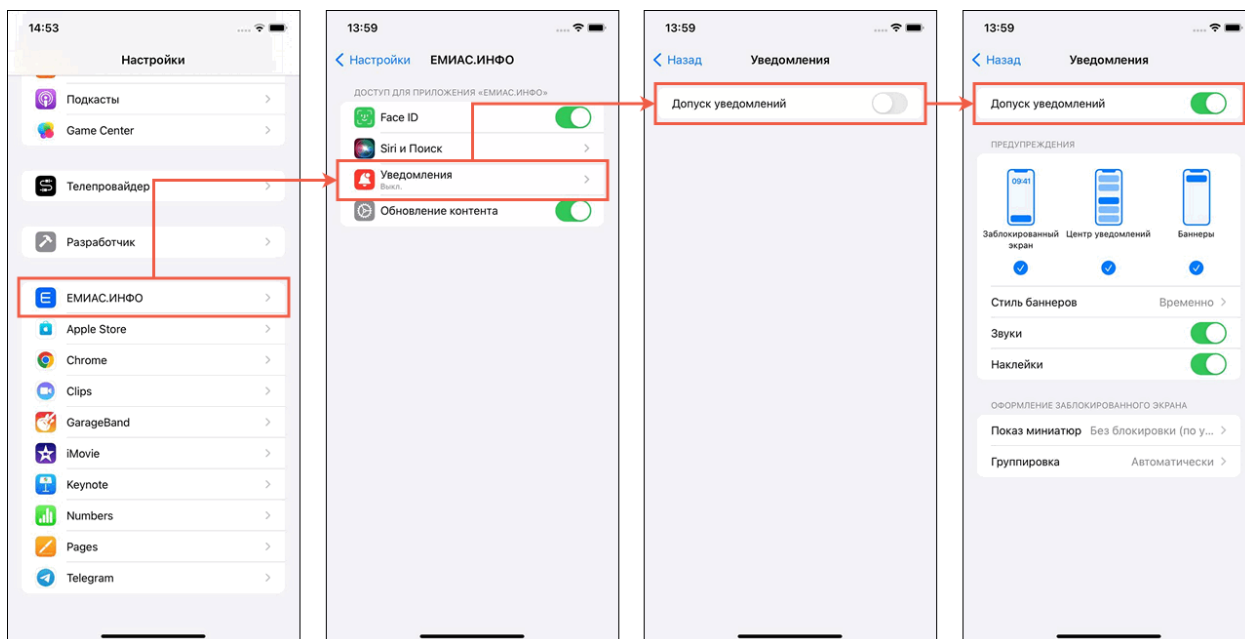


**Ошибка:** Не поступают пуш-уведомления.

**Причина ошибки:** Выключены пуш-уведомления на устройстве

**Решение:** Включить пуш-уведомления в системных настройках приложения:

1. Перейти в **Настройки**,
2. Выбрать приложение ЕМИАС.ИНФО,
3. Нажать на **Уведомления**,
4. Включить **Допуск уведомлений**.



# Сервис "Моя электронная медицинская карта"

## Поддержка браузеров

Для использования сервиса "Моя электронная медицинская карта" можно использовать следующие версии браузеров:

- Google Chrome – версия 87 и выше,
- Mozilla Firefox – версия 74 и выше,
- Safari – автоматически обновляется до последней версии,
- Microsoft Edge – автоматически обновляется до последней версии,
- Microsoft Explorer – автоматически обновляется до Microsoft Edge последней версии,
- Opera – версия 73 и выше,
- Яндекс.Браузер – версия 22 и выше.

Для использования сервиса "Моя электронная медицинская карта" на **Android**-устройствах можно использовать следующие версии браузеров:

- Google Chrome – версия 81 и выше,
- Mozilla Firefox – версия 68 и выше,
- Microsoft Edge – версия 92 и выше,
- Opera – версия 73 и выше,
- Яндекс.Браузер – версия 19 и выше,
- Яндекс Лайт – версия 18 и выше,
- Samsung Internet – версия 13 и выше,
- Mi Browser – версия 14.

Работа в более старых версиях этих браузеров не поддерживается.

Работа сервиса в других браузерах не проверялась.

### Информация

Своевременно обновляйте используемое программное обеспечение. Это одна из составляющих вашей информационной безопасности.

## Запись на ТМК

Для использования сервиса "Моя электронная медицинская карта" необходимо пройти авторизацию на Портале госуслуг Москвы mos.ru.

В зависимости от специальности врача запись на ТМК может осуществляться **по цели обращения**, **по направлению** или **по специальности**. Например, для записи **по направлению**:

- нажмите на кнопку **Записаться** (1);
- выберите тип записи – **По направлению** (2);
- выберите направление для записи (3);
- выберите **цель обращения** (4);

Выбор времени консультации возможен **по специалисту** или **по дате**: в первом случае сначала нужно будет выбрать врача, а затем дату и время приёма, во втором случае – наоборот: сначала выбрать дату и время приёма, а затем выбрать доступного врача. Разверните расписание врача с пометкой "ТМК" (в виде камеры).

3 Выберите цель обращения

Плохое самочувствие или боль  
В том числе обострение хронического заболевания или повторный прием в процессе диагностики и лечения

4 Расписание по специалисту / [по дате](#)

Телемедицинская консультация врача проводится онлайн. Приходить на очный прием не нужно

Врач [имя] [фамилия]  
Доступен с 23 января

ГБУЗ ГП ДЗМ

В некоторых случаях будет доступен выбор расписания приемов врача **очно** или **онлайн**. Для записи на ТМК выберите **онлайн**.

4 Расписание по специалисту / [по дате](#)

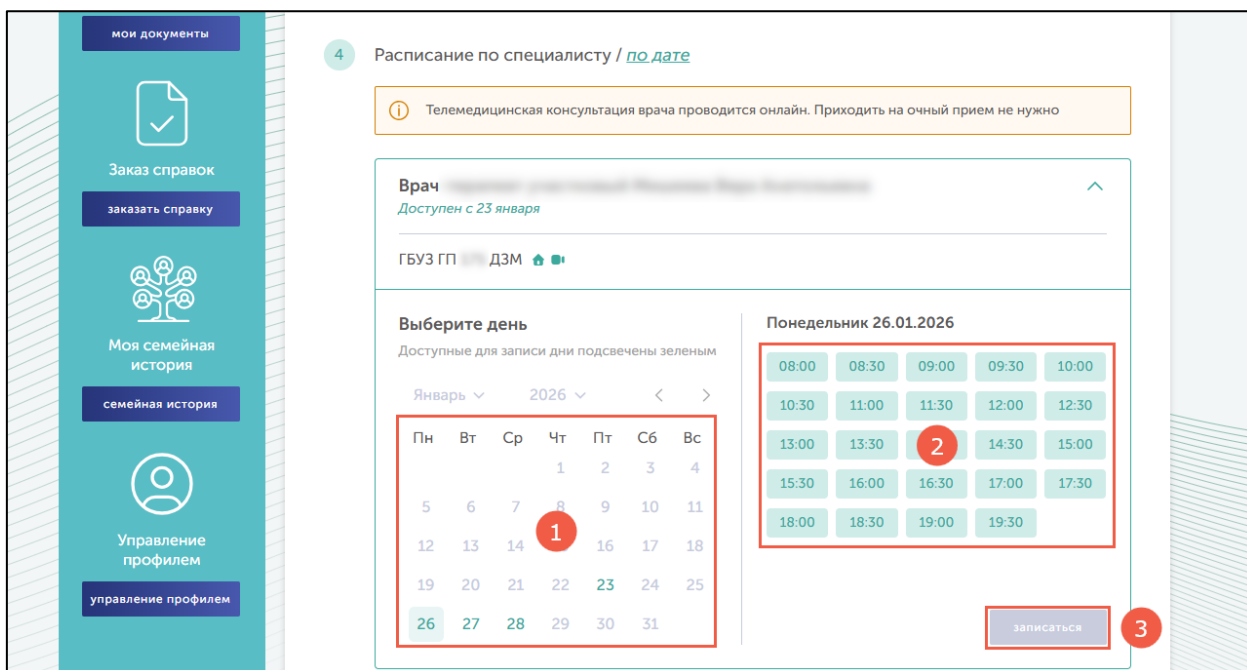
☐ Очно ☒ Онлайн

Телемедицинская консультация врача проводится онлайн. Приходить на очный прием не нужно

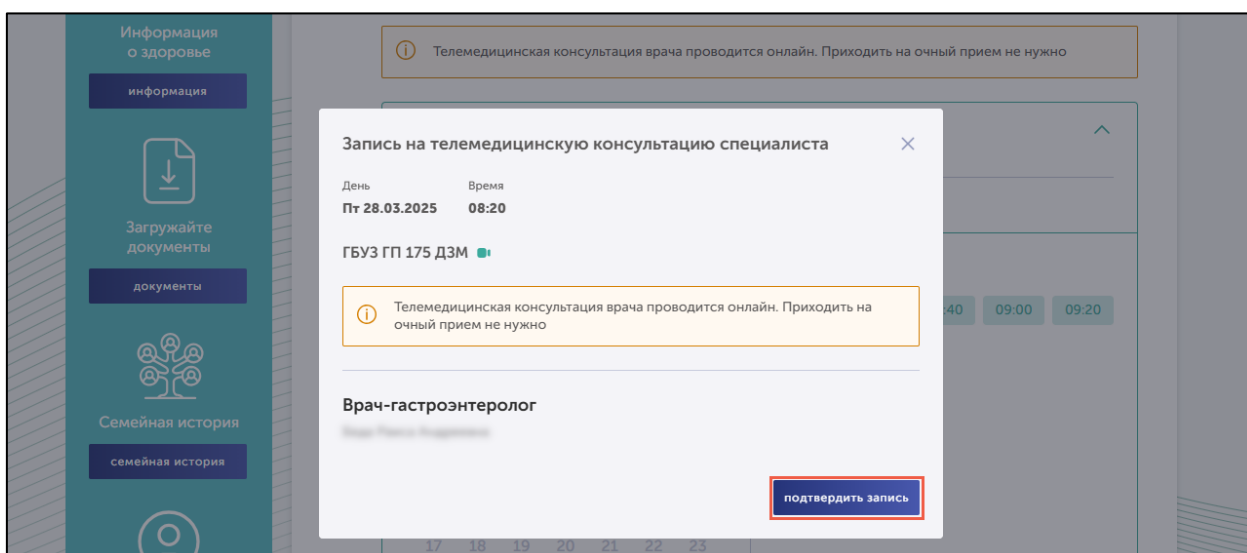
Врач [имя] [фамилия]  
Доступен с 23 января

ГБУЗ ГП ДЗМ

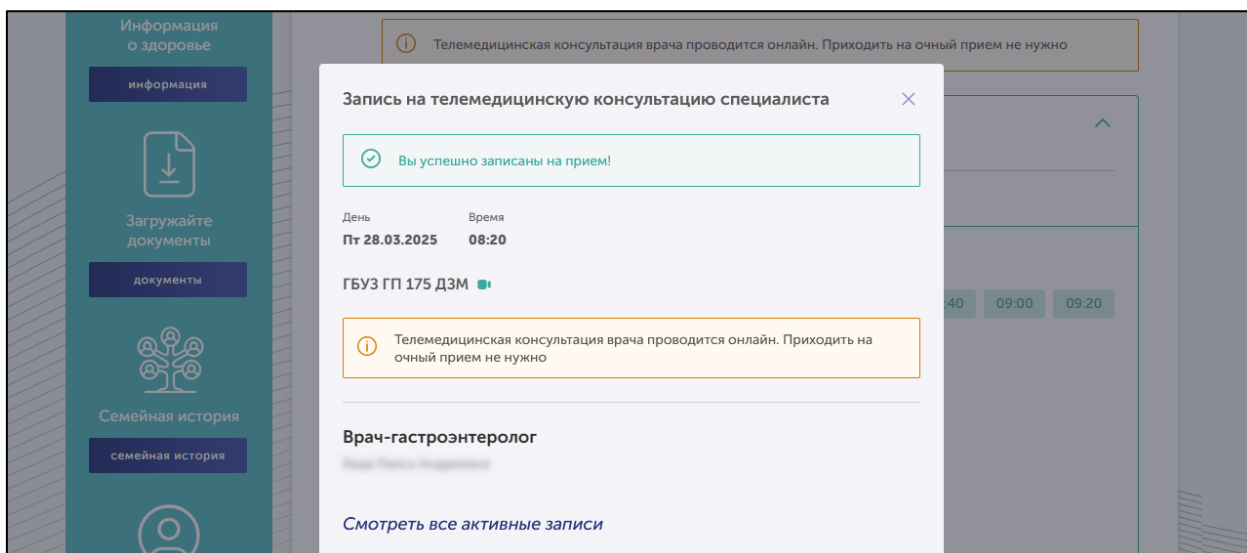
Для выбора будут доступны телемедицинские консультации на ближайшие 14 дней. Выберите дату (1) и время (2) консультации и нажмите на кнопку **Записаться** (3). Перед подтверждением записи может потребоваться прохождение опроса о симптомах. В случае отказа от прохождения опроса запись не будет создана.



Нажмите на кнопку **Подтвердить запись**.



После записи будет доступна информация о дате и времени консультации, медицинской организации и враче, который будет проводить консультацию.

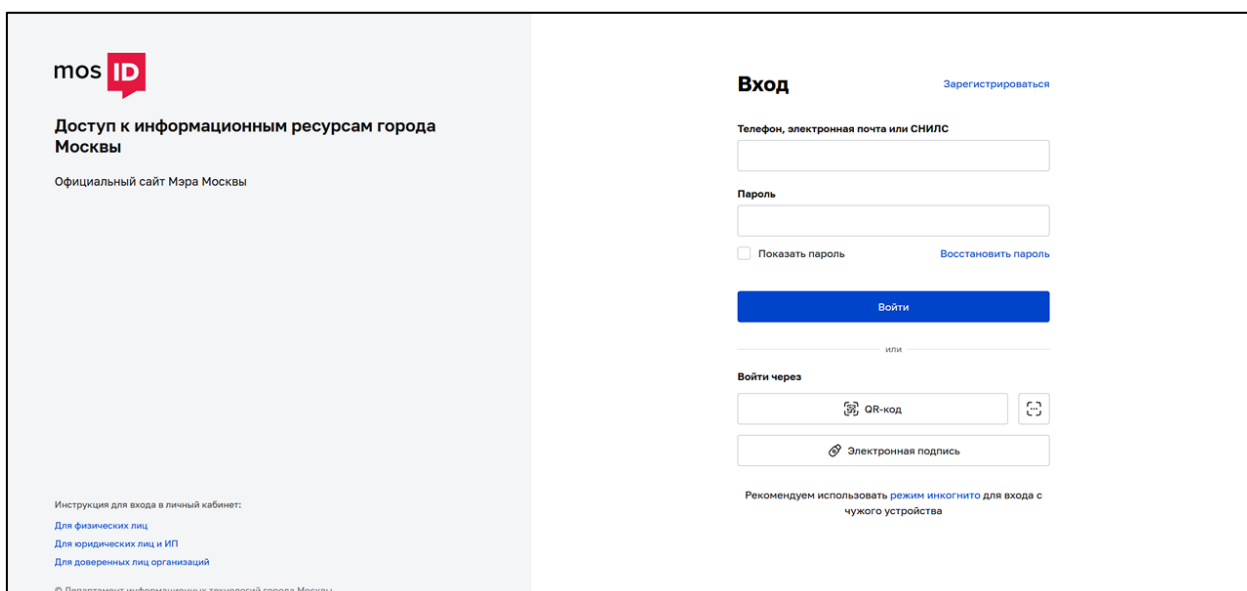


Запись на телемедицинскую консультацию можно перенести или отменить, как и обычную запись.

## Проведение ТМК

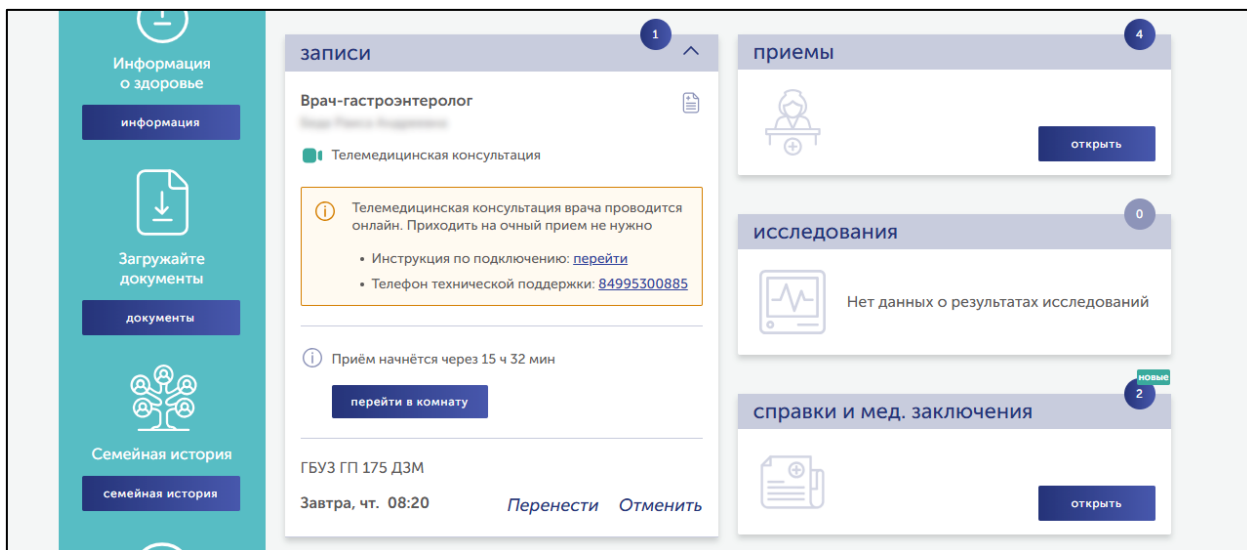
Перейдите в личный кабинет по ссылке <https://lk.emias.mos.ru>.

Необходимо подтвердить личность записанного пациента, авторизовавшись через Портал госуслуг Москвы [mos.ru](https://mos.ru). В случае возникновения проблем с авторизацией через портал [mos.ru](https://mos.ru) необходимо лично обратиться в Центр госуслуг города Москвы «Мои документы».



Будет загружен личный кабинет. В меню слева убедитесь в том, что выбран полис ребенка. Перейдите в раздел **Записи**. В разделе будет доступна информация о имеющихся записях, в т.ч. о телемедицинских консультациях. Для телемедицинских консультаций дополнительно отображаются:

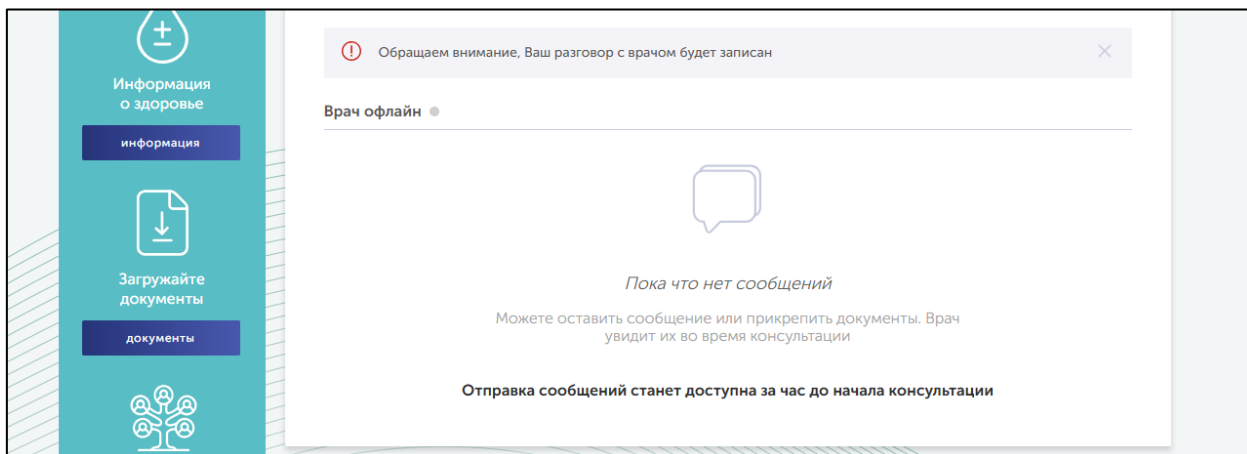
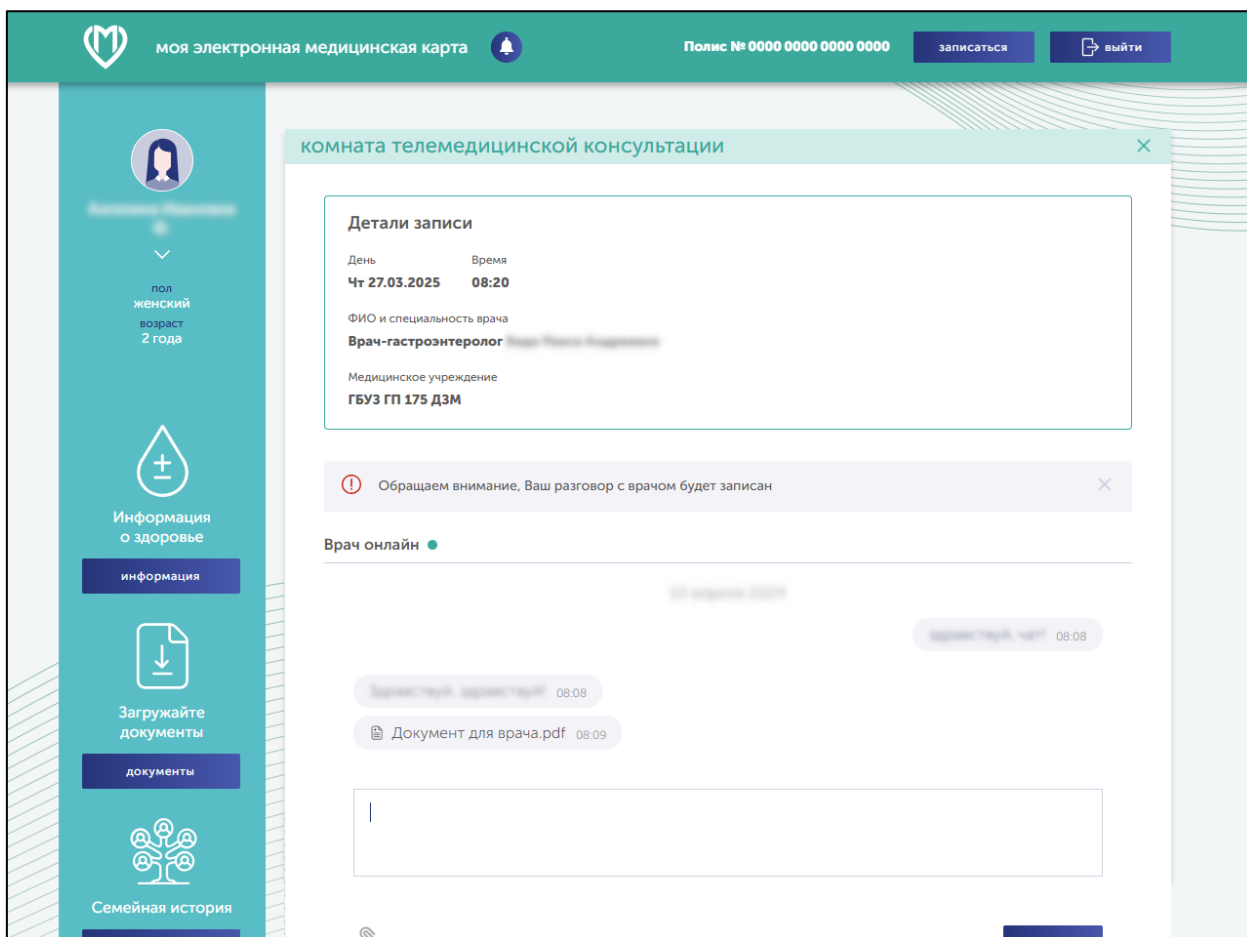
- ссылка на инструкцию для пациента на портале mos.ru;
- телефон службы поддержки телемедицинских консультаций.



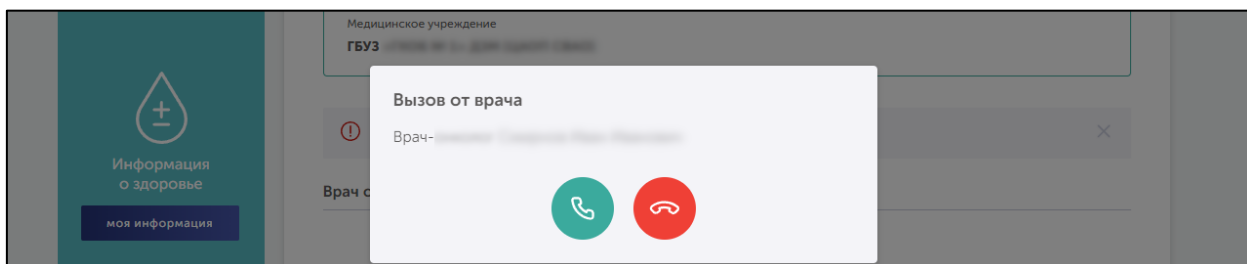
Перед началом консультации в блоке с информацией о телемедицинской консультации нажмите на кнопку **Перейти в комнату** для перехода в виртуальную комнату консультации.

До начала консультации в комнате отображаются детали записи (дата и время приема, ФИО и специальность врача, название медицинского учреждения).

Если до приема осталось **менее часа**, можно отправить врачу в чат текстовые сообщения и документы, не дожидаясь наступления времени начала консультации.



В назначенное время поступит вызов от врача. Нажмите на кнопку **Принять звонок**.

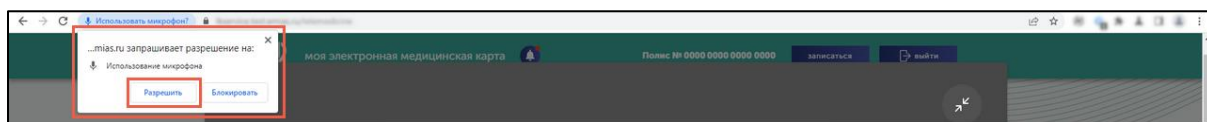


В открывшемся окне включите видео и звук.

## Информация

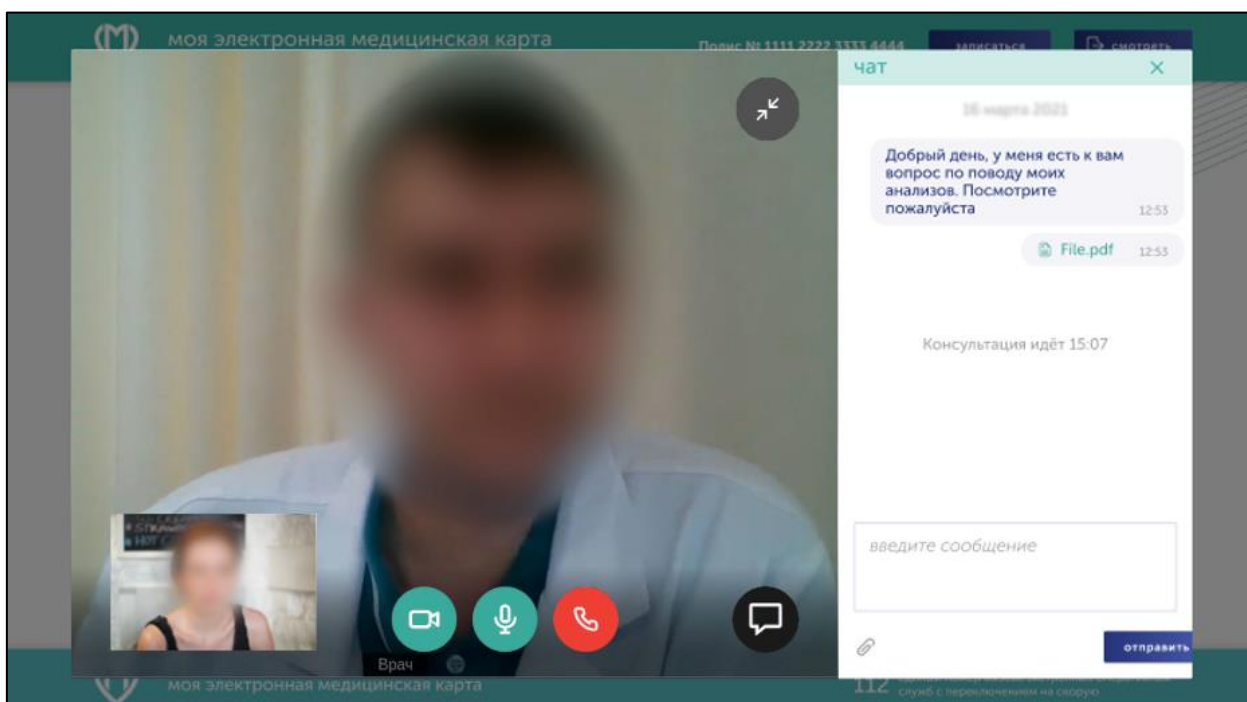
У врача микрофон и камера всегда включены.

Пациенту нужно разрешить доступ браузера к микрофону и веб-камере. При первом включении микрофона и камеры браузер запрашивает разрешение на их использование. В открывшемся окне следует нажать на кнопку **Разрешить**. Вид окна может различаться в разных браузерах.

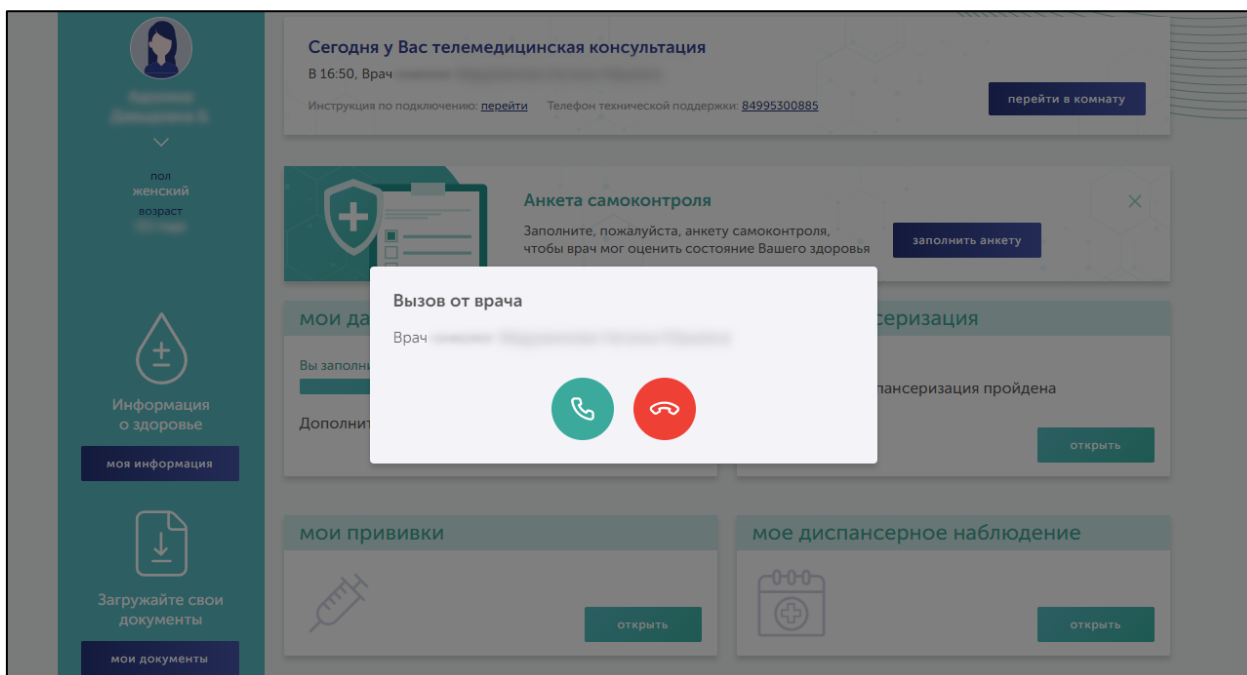


Вы не сможете возобновить вызов самостоятельно, если вы прервете разговор или связь прекратится.

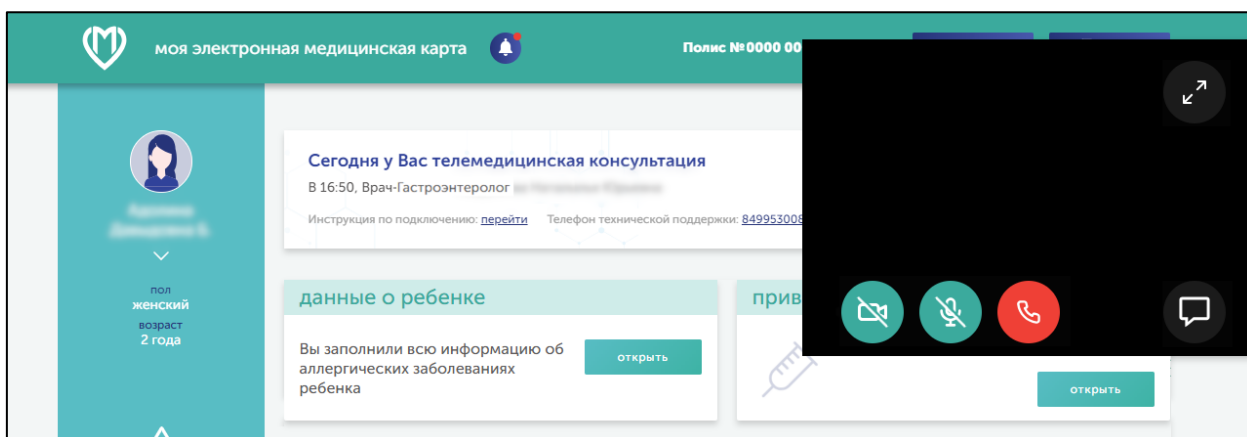
В чате комнаты телемедицинской консультации можно отправить сообщение врачу или прикрепить документы.



Но если Вы не перешли в чат консультации, которую ожидаете – не страшно. Во время консультации звонок может поступить и на главный экран.



В этом случае до начала звонка не будет доступен чат с врачом. Чат можно будет открыть только после приема звонка от врача.



После завершения звонка в комнате консультации и в разделе **Приемы** будет доступен протокол телемедицинской консультации и история чата.

моя электронная медицинская картаПолис № 7700 0000 0000 0000

записаться

выйти



Иванов Иван Иванович

пол  
женский  
возраст  
2 года



Информация  
о здоровье

информация



Загружайте  
документы

документы

комната телемедицинской консультации

Детали записи

протокол осмотра

День  
**Чт 27.03.2025**

ФИО и специальность врача  
**Врач-гастроэнтеролог** Иван Иван Иванович

Медицинское учреждение  
**ГБУЗ ГП 175 ДЗМ**

28 марта 2025

Добрый день! 12:18

Добрый день! 12:18

Отправляю вам памятку 12:18

Документ для пациента.pdf 12:18

Документ\_для\_врача.pdf 12:19

После завершения консультации обязательно выйдите из личного кабинета.

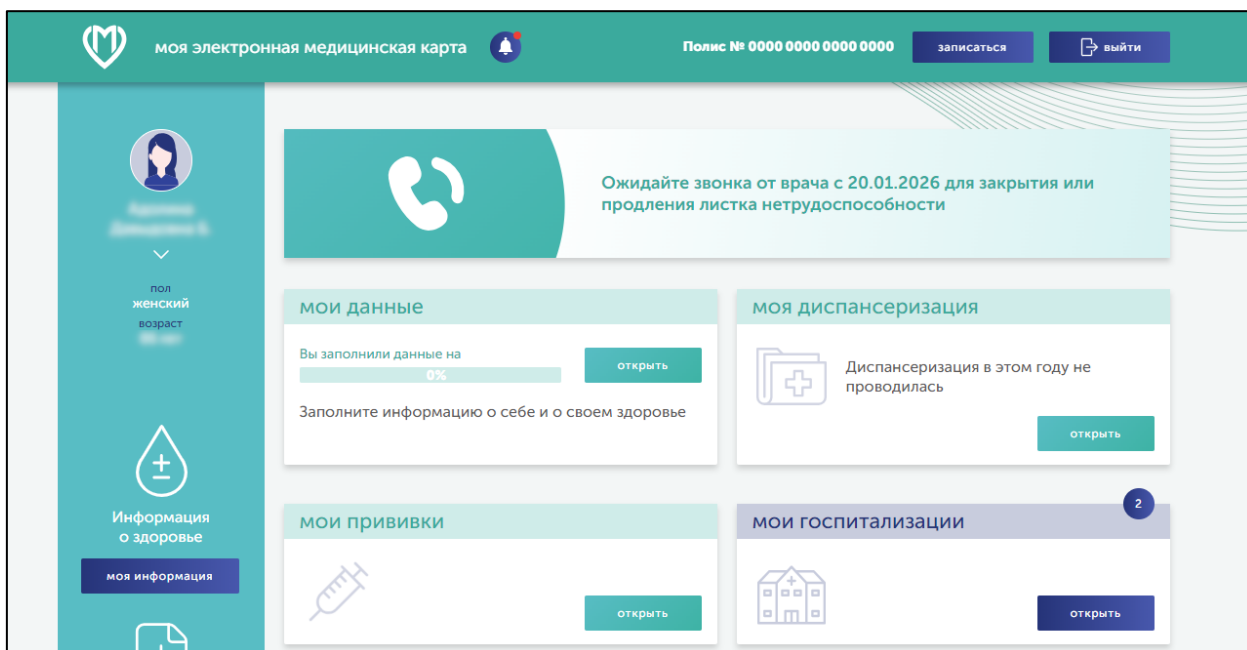
моя электронная медицинская картаПолис № 0000 0000 0000 0000

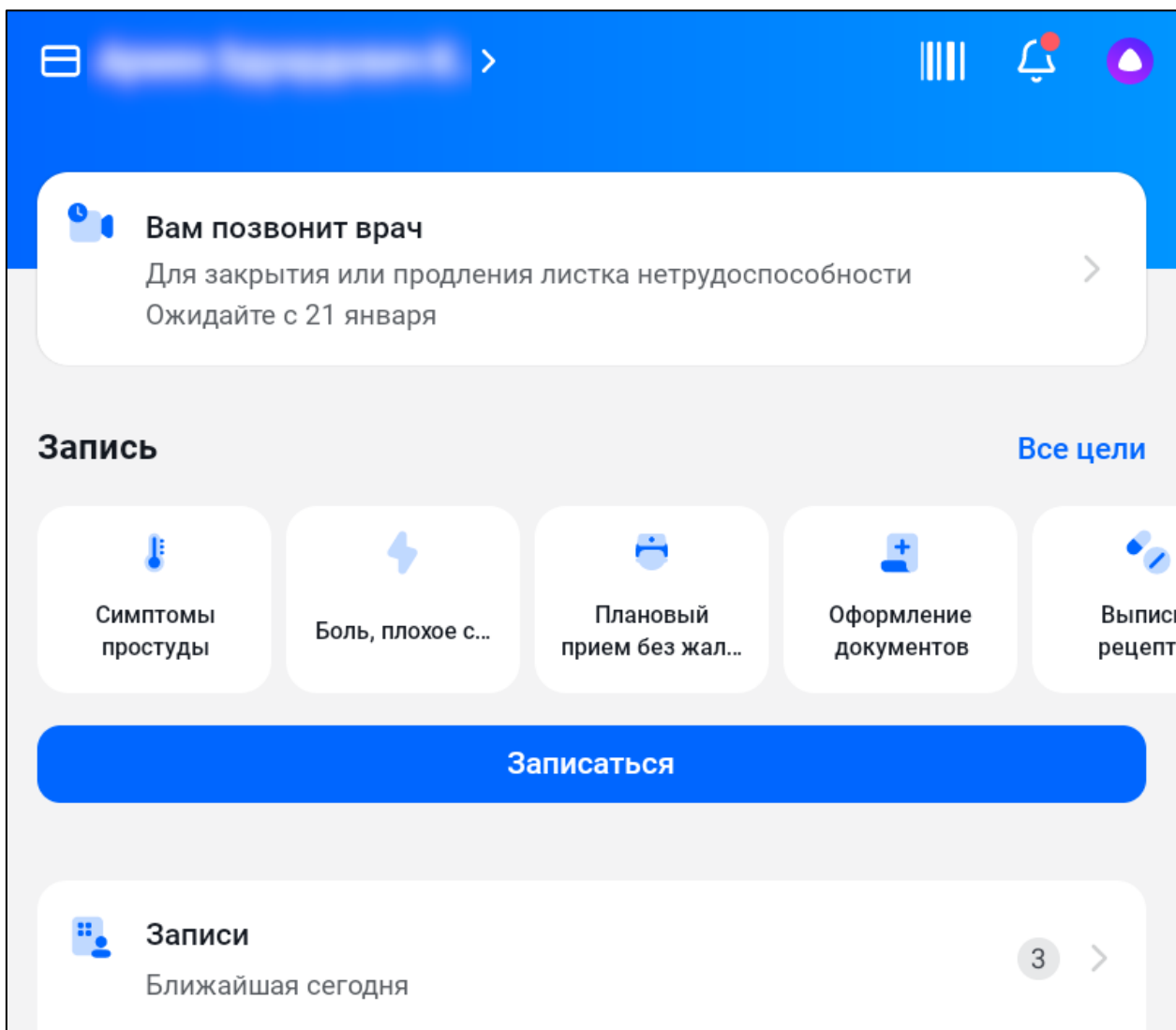
записаться

выйти

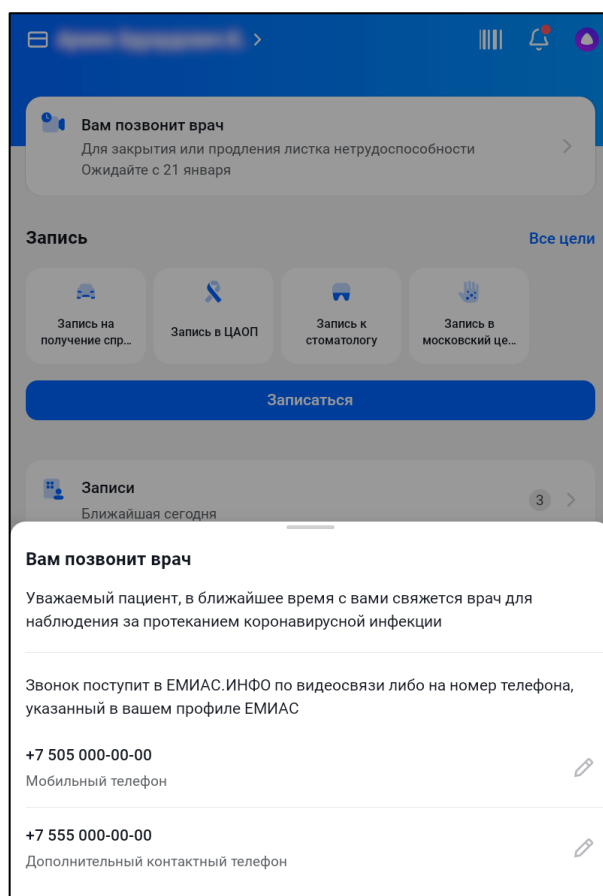
# Проактивные ТМК

В некоторых случаях (например, при закрытии листка временной нетрудоспособности) врач может провести ТМК без предварительной записи пациента на ТМК. Такие ТМК называют проактивными. Если пациент включен в список проактивных ТМК в медицинском учреждении, то в сервисе "Моя электронная медицинская карта" и в мобильном приложении ЕМИАС.Инфо появятся сообщения о предстоящей ТМК.



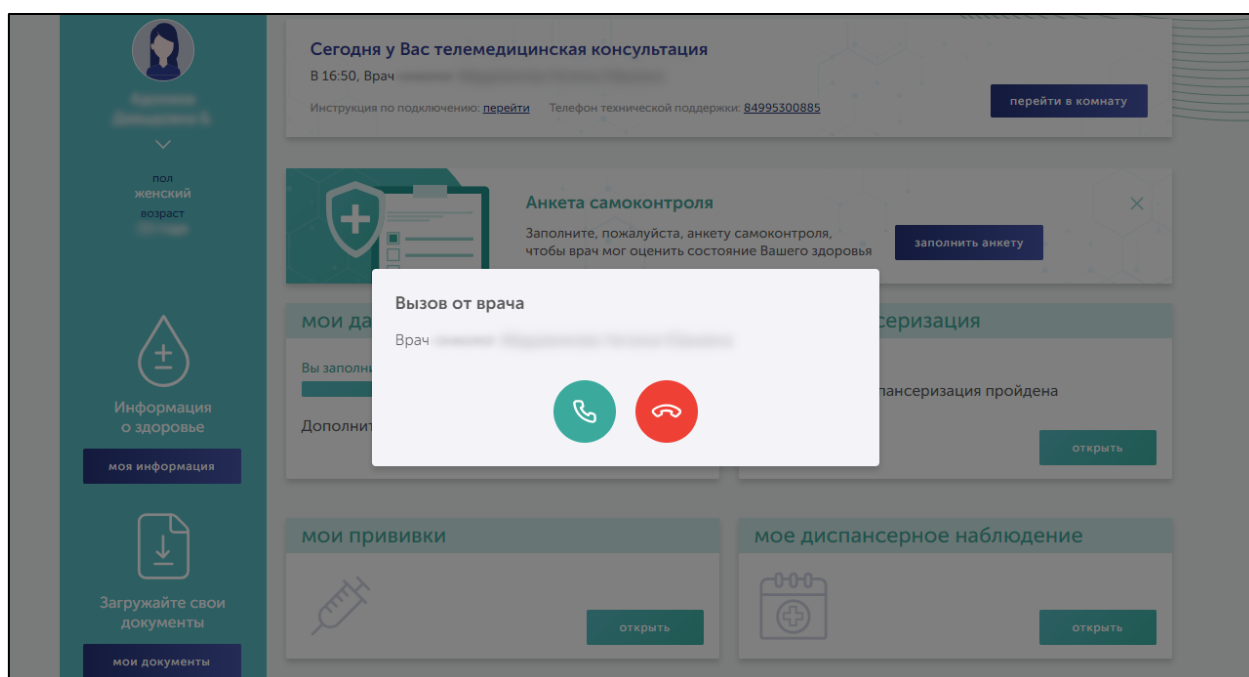


В приложении ЕМИАС.Инфо, нажав на сообщение, вы можете посмотреть дополнительные сведения о предстоящей консультации, проверить и при необходимости изменить номер телефона.

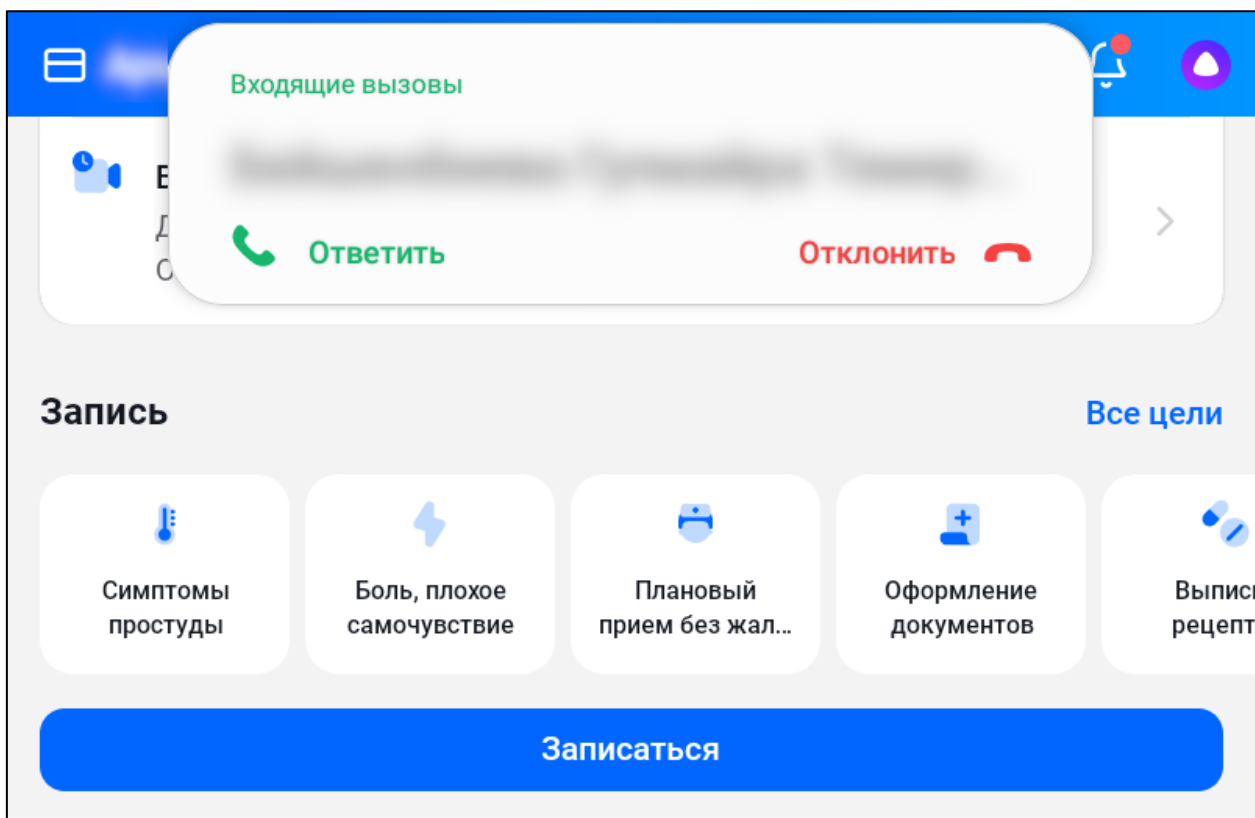


Врач может позвонить в течение рабочего дня.

Если вы в это время находитесь в сервисе "Моя электронная медицинская карта" – звонок поступит туда.



Если вы авторизованы в приложении ЕМИАС.Инфо – можете принять звонок в приложении. Звонок от врача поступит на планшет или смартфон, даже если приложение неактивно.



Если врач не сможет связаться с пациентом с помощью сервиса "Моя электронная карта" или приложения ЕМИАС.Инфо, то он может позвонить пациенту на телефон, указанный в электронной карте пациента в ЕМИАС.

### Информация

Вы не сможете возобновить вызов самостоятельно, если закончите вызов или связь прервется, и при звонке через интернет, и при звонке на обычный телефон. В этих случаях дождитесь повторного звонка от врача.

