

Инструкция для обработки обращений от пациентов о недоступности дневника самонаблюдения и/или электронного сертификата прививки против COVID-19 на едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (ЕПГУ)

ВАЖНО!

Доступ к дневнику самонаблюдения и электронному сертификату прививки против COVID-19 возможен только для граждан, имеющих подтвержденную учетную запись на ЕПГУ (<https://www.gosuslugi.ru/>).

- Доступ к **дневнику** самонаблюдения предоставляется пациенту после выполнения **первого этапа** вакцинации;
- **Сертификат** прививки от COVID доступен только после прохождения **двух этапов** вакцинирования.

Инструкции для граждан:

1. Информация о том, как зарегистрироваться на ЕПГУ и подтвердить свою учетную запись: <https://www.gosuslugi.ru/help/faq/c-1/1>
2. Информация о процессе получения доступа к дневнику самонаблюдения и электронному сертификату прививки: <https://www.gosuslugi.ru/landing/vaccination>

Обработка обращений граждан по вопросам:

- отсутствие доступа к дневнику самонаблюдения на ЕПГУ;
- отсутствие электронного сертификата прививки против COVID-19 на ЕПГУ;
- некорректные данные о вакцинации на ЕПГУ (МО, выполнившая вакцинацию, дата вакцинации, серия партии вакцины);

осуществляется медицинскими организациями, которые проводят вакцинацию и вносят данные в информационный ресурс учета информации в целях предотвращения распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) (далее – Регистр).

В случае если, сотрудники медицинских организаций субъекта Российской Федерации не работают напрямую в Регистре, необходимо на уровне органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере здравоохранения организовать централизованную обработку таких обращений граждан.

Порядок обработки обращения пациента на отсутствие доступа к дневнику самонаблюдения и электронному сертификату прививки от COVID-19 на ЕПГУ (Портал Госуслуг)

1. Проверить наличие пациента в Регистре.

Регистр доступен по ссылке: <https://vaccine.egisz.rosminzdrav.ru/>

Порядок получения доступа к Регистру (для медицинских организаций (далее - МО): <https://portal.egisz.rosminzdrav.ru/materials/3645>

Руководство пользователя: <https://portal.egisz.rosminzdrav.ru/materials/3651>

Поиск пациента в Регистре возможен по параметрам: СНИЛС и/или ФИО + дата рождения.

Если пациент не найден, необходимо обратиться в медицинскую организацию, выполнявшую вакцинацию, для внесения данных пациента в Регистр вакцинированных.

2. Проверить наличие СНИЛС в регистрационной записи пациента.

Без СНИЛС данные пациента не могут быть отправлены на Портал Госуслуг.

Необходимо внести СНИЛС пациента. После внесения СНИЛС данные пациента будут отправлены на ЕПГУ автоматически.

3. Проверить корректность указанной даты рождения пациента.

4. Проверить в Регистре статус отправки данных пациента на Портал Госуслуг.

Для этого перейти в регистрационную запись пациента в раздел "Информация об иммунизации". В окне "Этапы вакцинации" в столбце "Статус ЕПГУ" посмотреть статус отправки данных на ЕПГУ для каждого этапа вакцинации (см. Рисунок 1).

Федеральный регистр вакцинированных — Пациент: [Имя Фамилия Инициалы]

< Пациент:

Карточка пациента Медицинская информация **Информация об иммунизации** Дневник самонаблюдения Сведения об осложнениях Лекарственные средства

Статус иммунизации: Выполнена УНРЗ: [УНРЗ]

Информация о вакцине

Препарат вакцины Гам-КОВИД-Вак Комбинированная векторная вакцина для профилактики [Имя Фамилия Инициалы] Информация о вакцине вызываемой вирусом SARS-CoV-2

Стандартизированное МНН ВАКЦИНА ДЛЯ ПРОФИЛАКТИКИ НОВОЙ КОРОНАВИРУСНОЙ ИНФЕКЦИИ (COVID-19)

Этапы вакцинации Повторно направить на ЕПГУ Добавить осмотр

№ этапа	Дата	Медицинская организация	Подразделение	Статус этапа	Реакция сразу после введения	Статус ЕПГУ	Протокол осмотра
1	24.09.2020	[Имя Фамилия Инициалы]	[Имя Фамилия Инициалы]	Выполнен	Нет	Есть учетная зап...	1
2	15.10.2020	[Имя Фамилия Инициалы]	[Имя Фамилия Инициалы]	Выполнен	Нет	Есть учетная зап...	1

Рисунок 1. Расположение блока «Статус ЕПГУ» в Регистре

Виды и значения статусов отправки на ЕПГУ:

- *"Данные не запрашивались"* - данные пациента были внесены в регистр вакцинированных COVID-19, но ещё не были отправлены на ЕПГУ в личный кабинет пациента.
Данные пациента будут отправлены на ЕПГУ в течение 1 дня.
Если данные не отправляются более чем 2 дня необходимо связаться с СТП ЕГИСЗ (egisz@rt-eu.ru), указав уникальный номер регистрационной записи (УНРЗ) пациента.
- *"Данные запрошены"* - данные пациента были отправлены на ЕПГУ. Ожидается ответ от ЕПГУ о наличии у пациента подтверждения учётной записи пациента на Портале Госуслуг и получении данных о вакцинации в личном кабинете.
Ответ от ЕПГУ может занимать до 3х дней, но обычно приходит в течение 1 дня.
- *"Есть учётная запись"* - данные пациента были успешно переданы в личный кабинет пациента на Портале Госуслуг.
Пациент имеет доступ к заполнению дневника самонаблюдения, а также к электронному сертификату о прививке от COVID-19 с QR-кодом (если выполнены оба этапа вакцинации).
Если пациент утверждает, что доступа нет, то МО необходимо переотправить данные на ЕПГУ (см. п.5).
- *"Учётная запись отсутствует"* - данные пациента были успешно отправлены на ЕПГУ и был получен ответ от ЕПГУ, что у пациента отсутствует подтвержденная учетная запись на сайте Госуслуг.
Для получения доступа к дневнику самонаблюдения и электронному сертификату пациенту необходимо:
 - создать подтвержденную учетную запись на сайте Госуслуг (см. выше);
 - после этого пациент должен обратиться в МО с просьбой переотправить данные о вакцинации на ЕПГУ;
 - сотрудник МО переотправляет данные о вакцинации на ЕПГУ (см. п. 5).
- *"Нет ответа"* - данные пациента были отправлены на ЕПГУ, но по данному пациенту не пришёл ответ от ЕПГУ в течение 3х дней.
Такие данные ЕГИСЗ отслеживает и обрабатывает по своему внутреннему регламенту.
При обращении пациента сотрудник МО может переотправить данные на ЕПГУ (см. п. 5).

5. Повторно отправить данные о вакцинации на ЕПГУ

Возможность переотправки данных о вакцинации пациента на ЕПГУ доступна для всех ролей пользователей (в т.ч. МО и ОУЗ).

Повторная отправка данных о вакцинации на ЕПГУ необходима в следующих случаях:

- получение жалобы от пациента, что ему на ЕПГУ не пришел доступ к дневнику самонаблюдения и электронный сертификат прививки (в случае, если у пациента есть учетная запись на ЕПГУ в статусе «Подтвержденная» и выполнены п. 1-4);
- изменение персональных данных пациента (СНИЛС, дата рождения);
- изменение данных о вакцинации (дата вакцинации, МО, серия партии вакцины).

Для перепроверки данных ЕПГУ необходимо перейти в регистровую запись пациента в раздел "Информация об иммунизации". В окне "Этапы вакцинирования" выбрать необходимый этап, нажав на строку этапа, и затем нажать кнопку «Повторно отправить на ЕПГУ» (см. Рисунок 2). В столбце "Статус ЕПГУ" статус отправки данных изменится на «Данные не запрашивались», данные будут отправлены на ЕПГУ автоматически в течение 10 минут.

Федеральный регистр вакцинированных — Пациент: ...

< Пациент: ...

Карточка пациента Медицинская информация **Информация об иммунизации** Дневник самонаблюдения Сведения об осложнениях Лекарственные средства

Статус иммунизации: **Выполнена** УНРЗ:

Информация о вакцине

Препарат вакцины: Гам-КОВИД-Вак Комбинированная векторная вакцина для профилактики коронавирусной инфекции, вызываемой вирусом SARS-CoV-2
Стандартизированное МНН: ВАКЦИНА ДЛЯ ПРОФИЛАКТИКИ НОВОЙ КОРОНАВИРУСНОЙ ИНФЕКЦИИ (COVID-19)

Этапы вакцинирования [Повторно направить на ЕПГУ](#) [Добавить осмотр](#)

№ этапа	Дата	Медицинская организация	Подразделение	Статус этапа	Реакция сразу после введения	Статус ЕПГУ	Протокол осмотра
1	24.09.2020	Выполнен	Нет	Есть учетная зап...	1
2	15.10.2020	Выполнен	Нет	Есть учетная зап...	1

Рисунок 2. Расположение кнопки «Повторно отправить на ЕПГУ»

Важно:

1. При необходимости отправить оба этапа на ЕПГУ сначала нужно отправить первый, а затем второй этап.
2. Переотправить на ЕПГУ можно только этапы, имеющие значение «Статус ЕПГУ»: «Есть учетная запись», «Учетная запись отсутствует», «Нет ответа».
3. Если в регистре этапы вакцинации имеют разные значения в «Статус ЕПГУ» (например, первый этап имеет статус «Учетная запись отсутствует»/«Нет ответа», а второй – «Есть учетная запись»), то необходимо переотправить оба этапа на ЕПГУ.