

ООО "РТ МИС"

ЕДИНАЯ ЦИФРОВАЯ ПЛАТФОРМА.МИС 2.0

(ЕЦП.МИС 2.0)

Руководство пользователя. Модуль "Обращения граждан"

Содержание

1	Введение.....	3
1.1	Область применения.....	3
1.2	Уровень подготовки пользователя.....	3
1.3	Перечень эксплуатационной документации, с которым необходимо ознакомиться пользователю.....	3
2	Назначение и условия применения.....	4
2.1	Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации.....	4
2.2	Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации.....	4
2.3	Порядок проверки работоспособности.....	4
3	Подготовка к работе.....	5
3.1	Состав и содержание дистрибутивного носителя данных.....	5
3.2	Порядок запуска Системы.....	5
4	Модуль "Обращения граждан".....	9
4.1	Форма Регистрация обращений. Поиск.....	9
4.1.1	Назначение формы.....	9
4.1.2	Доступ к форме.....	9
4.1.3	Общий алгоритм работы с формой.....	10
4.1.4	Описание формы.....	10
4.2	Форма добавления обращения.....	13
4.2.1	Форма изменение статуса обращения.....	17
4.3	Форма Регистрация обращений: Поточный ввод.....	18
4.4	Форма Регистрация обращений. Отчетность.....	19

1 Введение

1.1 Область применения

Настоящий документ описывает порядок работы с модулем "Обращения граждан" Единой цифровой платформы МИС 2.0 (далее – "ЕЦП.МИС 2.0", Система) для медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования (далее – ОМС).

1.2 Уровень подготовки пользователя

Пользователи Системы 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 в части своих функциональных обязанностей.

2 Назначение и условия применения

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

Модуль "Обращения граждан" предназначен создания рассылок для ведения мониторинга качества оказания услуг населению по записи на прием к врачу в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь.

2.2 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации

Доступ к функциональным возможностям и данным модуля реализуется посредством веб-интерфейса. Работа пользователей Системы осуществляется на единой базе данных ЦОД.

Работа в Системе выполняется через автоматизированные рабочие места персонала (в соответствии с местом работы, уровнем прав доступа к функциональным возможностям и данным Системы).

Настройка рабочего места (создание, настройка параметров работы в рамках МО, предоставление учетной записи пользователя) выполняется администратором МО. Настройка общесистемных параметров работы, конфигурация справочников выполняется администратором системы. Описание работы администраторов приведено в документе «Руководство администратора системы».

2.3 Порядок проверки работоспособности

Для проверки работоспособности системы необходимо выполнить следующие действия:

Выполнить авторизацию в Системе и открыть АРМ.

Вызвать любую форму.

При корректном вводе учетных данных должна отобразиться форма выбора МО или АРМ, либо АРМ пользователя. При выполнении действий должно не должно отображаться ошибок, система должна реагировать на запросы пользователя, например, отображать ту или иную форму.

3 Подготовка к работе

3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных

Система передается в виде функционирующего комплекса на базе средств вычислительной техники.

Система разворачивается Исполнителем.

Работа в Системе возможна через следующие браузеры (интернет-обозреватели):

- Mozilla Firefox (рекомендуется);
- Google Chrome.

Перед началом работы следует убедиться, что установлена последняя версия браузера. При необходимости следует обновить браузер.

3.2 Порядок запуска Системы

Для входа в Систему выполните следующие действия:

- Запустите браузер. Отобразится окно браузера и домашняя страница.



- Введите в адресной строке обозревателя адрес Системы, нажмите клавишу Enter. Отобразится главная страница Системы.

Примечание – Адрес для подключения предоставляется администратором. Если страница Системы установлена в качестве домашней страницы, то она отобразится сразу после запуска браузера.

Для удобства использования рекомендуется добавить адрес Системы в закладки интернет-обозревателя, и/или сделать страницу Системы стартовой страницей.



Авторизация в Системе возможна одним из способов:

- с использованием логина и пароля;
- с помощью ЭП (выбора типа токена и ввод пароля);
- с помощью учетной записи ЕСИА.

1 способ:

- Введите логин учетной записи в поле **Имя пользователя** (1).
- Введите пароль учетной записи в поле **Пароль** (2).
- Нажмите кнопку **Войти** в систему.

2 способ:

- Перейдите на вкладку **"Вход по токену"**:

Вход

[Вход по логину](#) [Вход по токenu](#) [Вход через ЕСИА](#)

Тип токена

AuthApi - eToken ГОСТ

ПИН-код

ВХОД ПО КАРТЕ

- Выберите тип токена.
- Введите пароль от ЭП в поле ПИН-код/Сертификат (расположенное ниже поля "Тип токена"). Наименование поля зависит от выбранного типа токена.
- Нажмите кнопку "Вход по карте".

Примечания:

- На компьютере Пользователя предварительно должно быть установлено и запущено программное обеспечение для выбранного типа токена.
- Предварительно может потребоваться установить сертификаты пользователей администратором системы в программном обеспечении выбранного типа токена.

При неправильном вводе имени пользователя и (или) пароля отобразится соответствующее сообщение. В этом случае необходимо повторить ввод имени пользователя и (или) пароля.

3 способ:

- Перейдите на вкладку "Вход через ЕСИА". Будет выполнен переход на страницу авторизации через ЕСИА.
- Введите данные для входа, нажмите кнопку Войти.

Примечание – Для авторизации через ЕСИА учетная запись пользователя должна быть связана с учетной записью человека в ЕСИА. Учетная запись пользователя должна быть включена в группу "Авторизация через ЕСИА".

При неправильном вводе имени пользователя и (или) пароля отобразится соответствующее сообщение. В этом случае необходимо повторить ввод имени пользователя и (или) пароля.

- После авторизации одним из способов отобразится форма выбора МО.



Выбор МО

МО

ОТМЕНА ПРИМЕНИТЬ

Укажите необходимую МО и нажмите кнопку "Применить".

- Отобразится форма выбора АРМ по умолчанию.



Выбор места работы (АРМ) по умолчанию

АРМ/МО	Подразделение / Отделение / Служба	Должность	Расписание
АРМ администратора ЛЛО	Администратор ЛЛО		
АРМ администратора МО (Е...			
АРМ администратора ЦОД			
АРМ администратора ВУ	ВУ		

ОТМЕНА ПРИМЕНИТЬ

Примечание – Форма отображается, если ранее не было выбрано место работы по умолчанию, или при входе была изменена МО. После выбора места работы, указанный АРМ будет загружаться автоматически после авторизации.

Выберите место работы в списке, нажмите кнопку "Применить". Отобразится форма указанного АРМ пользователя.

4 Модуль "Обращения граждан"

4.1 Форма Регистрация обращений. Поиск

4.1.1 Назначение формы

Форма "Регистрация обращений: Поиск" предназначена для регистрации обращений граждан и работы с ними.

4.1.2 Доступ к форме

Для доступа к форме:

- Нажмите кнопку "Регистрация обращений" на боковой панели АРМ администратора МО 2.0, АРМ регистратора поликлиники 2.0. Выберите пункт "Регистрация обращений: Поиск".
- Нажмите кнопку "Обращения" на боковой панели АРМ администратора МО 1.0, АРМ регистратора поликлиники 1.0, АРМ специалиста Минздрава, АРМ оператора call-центра, АРМ медицинского статистика. Выберите пункт "Регистрация обращений: Поиск".
- Нажмите кнопку "Документы" в главном меню Системы АРМ администратора ЦОД. Выберите последовательно пункты "Обращения" → "Регистрация обращений: Поиск".

Отобразится форма "Регистрация обращений: Поиск".

Регистрация обращений: Поиск

Параметры поиска

Регистрация

Диапазон дат регистрации: Создатель:

Номер регистрации:

Обращение

Срочность: Тип инициатора обращения:

Кратность обращения: Инициатор обращения:

Тип обращения: Инициатор обращения (ручной ввод):

Способ получения обращения:

Категория обращения:

Адресат обращения: ЛПУ (адресат обращения)

Диапазон дат рассмотрения: Статус обращения:

Добавить Изменить Просмотреть Изменить статус Удалить Обновить Печать

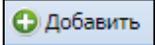
Создатель	Номер регистрации	Дата регистрац...	Тип обращения	Тип инициатора обраще...	Инициатор	Адресат обращения	Дата рассмотр...	Статус обращения

Страница 1 из 1

Поиск

Отображается запись: Помощь Закрыть

4.1.3 Общий алгоритм работы с формой

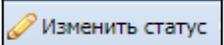
- Зарегистрируйте обращение с помощью формы Добавление: Обращение. Форма вызывается нажатием кнопки "Добавить" .
- Заполните поля формы (обязательные для заполнения поля выделены зеленым цветом) и сохраните обращение.

Примечания:

Для передачи обращения в другую МО при регистрации в поле "Адресат обращения" выберите значение "МО" и укажите его наименование в поле справа.

После сохранения обращение будет доступно для рассмотрения сотрудником МО-адресата, входящим в группу "Специалист по работе с обращениями".

Созданное обращение отобразится в блоке отображения результатов со статусом "Новое".

- Сотрудник, ответственный за работу с обращениями (входящий в группу пользователей "Специалист по работе с обращениями") рассматривает его и принимает к исполнению с помощью кнопки "Изменить статус" .
- Обращение отобразится в блоке отображения результатов со статусом "Принято к исполнению".
- После рассмотрения обращения и ответа на него измените статус на "Исполнено". При этом необходимо указать способ предоставления ответа (указывается в обязательном для заполнения поле "Ответ предоставлен").

4.1.4 Описание формы

Форма состоит из блоков:

- Блок фильтров.
- Панель управления.
- Блок отображения результатов.

4.1.4.1 Блок фильтров

4.1.4.1.1 Раздел "Регистрация"

Параметры поиска	
Регистрация	
Диапазон дат регистрации: 08.10.2018 - 07.02.2019	Создатель: <input type="text"/>
	Номер регистрации: <input type="text"/>
Обращение	
Срочность: <input type="text"/>	Тип инициатора обращения: <input type="text"/>
Кратность обращения: <input type="text"/>	Инициатор обращения: <input type="text"/>
Тип обращения: <input type="text"/>	Способ получения обращения: <input type="text"/>
Категория обращения: <input type="text"/>	<input type="text"/>
Адресат обращения: <input type="text"/>	<input type="text"/> ГКБ 21
Диапазон дат рассмотрения: <input type="text"/>	Статус обращения: <input type="text"/>

Содержит поля:

- "Диапазон дат регистрации" – поле ввода периода дат. Обязательно для заполнения, выбирается с помощью календаря.
- "Создатель" – поле с выпадающим списком значений. Список фильтруется по введенному значению. Не обязательно для заполнения.
- "Номер регистрации" – поле ввода. Доступен ввод только числовых значений. Не обязательно для заполнения.

4.1.4.1.2 Раздел "Обращение"

Содержит поля:

- "Срочность" – значение выбирается из списка значений справочника "Важность жалобы".
- "Кратность обращения" – поле с выпадающим списком. В списке значений поля записи справочника "Частота жалобы". Не обязательно для заполнения
- "Тип обращения" – значение выбирается из списка значений справочника "Вид жалобы".
- "Категория обращения" – поле с выпадающим списком. В списке значений поля записи справочника "Категории жалоб". Не обязательно для заполнения
- "Адресат обращения" – поле с выпадающим списком. В списке значений поля записи справочника "Получатель жалобы". Поле доступно для редактирования в АРМ оператора call-центра, АРМ специалиста Минздрава, АРМ администратора

ЦОД. Иначе поле недоступно для редактирования и установлено значение "ЛПУ".
Не обязательно для заполнения

- "МО (адресат обращения)" – значение выбирается из выпадающего списка. Если в поле "Адресат обращения" установлено значение "МО", поле доступно для редактирования и обязательно для заполнения. В АРМ администратора МО, АРМ медицинского статистика, АРМ регистратора поликлиники поле недоступно для редактирования, по умолчанию указана МО пользователя.
- "Диапазон дат рассмотрения" – поле ввода периода дат, выбирается с помощью календаря. Если поле заполнено, в результатах поиска будут отображены только рассмотренные обращения (со статусами "Принято к исполнению" и "Исполнено").
- "Тип инициатора обращения" – выбирается из списка значений справочника "Отправитель жалобы".
- "Инициатор обращения" – поле выбора человека в режиме поиска. Указывается ФИО. Не обязательно для заполнения. При очистке поля становится доступным поле "Инициатор обращения (ручной ввод)".
- "Инициатор обращения (ручной ввод)" – поле ввода, не обязательно для заполнения. Если в поле "Инициатор обращения" выбрано значение, то поле Инициатор обращения (ручной ввод) очищается и недоступно для редактирования.
- "Способ получения обращения" – поле с выпадающим списком. В списке значений поля записи справочника "Метод уведомления".
- "Статус обращения" – поле с выпадающим списком. В списке значений поля записи справочника "Статус рассмотрения жалобы". Если "Статус обращения" – "Новое", то поле "Диапазон дат рассмотрения" очищается.

Описание функциональных кнопок:

- "Сброс" – очищает поля фильтров, доступных для редактирования.
- "Найти" – отображается список зарегистрированных обращений по заданным пользователем полям фильтров. При указанных параметрах фильтра в область отображения списка организаций попадают записи, где заданные поля содержат введенную пользователем подстроку.
- "Помощь" – отображается страница справки.
- "Заккрыть" – закрывается формы.

4.1.4.2 Описание панели управления

Панель управления содержит кнопки:

- "Добавить" – при нажатии открывается форма Добавление: Обращение.
- "Изменить" – при нажатии открывается форма в режиме редактирования. Кнопка недоступна в АРМ специалиста Минздрава.
- "Просмотреть" – при нажатии открывается форма в режиме просмотра.
- "Изменить статус" – при нажатии открывается форма Изменение статуса: Обращение.
- "Удалить" – при нажатии удаляется выбранная запись в списке. Кнопка недоступна в АРМ специалиста Минздрава.
- "Обновить" – при нажатии на кнопку обновляется список обращений по выбранным параметрам.
- "Печать" – при нажатии открываются элементы:
 - "Печать" – при нажатии открывается форма для печати списка деталей выбранного обращения.
 - "Печать всего списка" – при нажатии открывается форма для печати списка деталей всех обращений.
 - "Печать обращения" – при нажатии открывается форма для печати обращения.

4.1.4.3 Описание блока отражения результата

Результат поиска отображается в виде таблицы со столбцами:

- "Создатель".
- "Номер регистрации".
- "Дата регистрации".
- "Тип обращения".
- "Тип инициатора обращения".
- "Инициатор обращения".
- "Адресат обращения".
- "Дата рассмотрения".
- "Статус обращения".

4.2 Форма добавления обращения

Для добавления нового обращения:

- нажмите кнопку "Добавить" на форме "Регистрация обращений: Поиск".

или

- нажмите кнопку "Добавить" на форме "Регистрация обращений: Поточный ввод".

Для открытия формы "Регистрация обращений: Поточный ввод" выберите последовательно "Документы" → "Регистрация обращений: Поточный ввод" в главном меню Системы АРМ администратора ЦОД.

Откроется форма "Добавление: Обращение".

Форма содержит разделы:

- "Регистрация".
- "Обращение".
- "Дополнительно".
- "Ответ на обращение".

Раздел "Регистрация"

Содержит поля:

- "Создатель" – заполняется автоматически логином пользователя, создающим обращение. Недоступно для редактирования.

- "Номер регистрации" – поле ввода чисел. Доступно для редактирования, по умолчанию не заполнено. Обязательно для заполнения.
- "Дата регистрации" – поле ввода даты в формате ДД/ММ/ГГГГ ЧЧ:ММ, по умолчанию устанавливается текущая дата и время. Доступно для редактирования, обязательно для заполнения.

Раздел "Обращение"

Содержит поля:

- "Срочность" – значение выбирается из списка значений справочника "Важность жалобы". Обязательно для заполнения.
- "Кратность обращения" – поле с выпадающим списком. В списке значений поля записи справочника "Частота жалобы".
- "Тип обращения" – значение выбирается из списка значений справочника "Вид жалобы".
- "Инициатор обращения" – поле выбора человека в режиме поиска. Указывается ФИО. Не обязательно для заполнения. При очистке поля становится доступным поле "Инициатор обращения (ручной ввод)".
- "Инициатор обращения (ручной ввод)" – поле ввода, не обязательно для заполнения. Если в поле "Инициатор обращения" выбрано значение, то поле "Инициатор обращения (ручной ввод)" очищается и недоступно для редактирования.
- "Телефон инициатора" – заполняется автоматически, в зависимости от выбранного человека в поле "Инициатор обращения". Заполняется в формате +7(XXX)-XXX-XX-XX. Не обязательно для заполнения. Поле очищается, если очищается поле "Инициатор обращения".
- "Адрес регистрации или проживания" – выбирается из справочника КЛАДР.
- "Способ получения обращения" – значение выбирается из списка значений справочника "Метод уведомления". Обязательно для заполнения.
- "Категория обращения" – значение выбирается из списка значений справочника "Категории обращений". Обязательно для заполнения.
- "Адресат обращения" – значение выбирается из списка значений справочника "Получатель жалобы". Обязательно для заполнения.
- "ЛПУ (адресат обращения)" – значение выбирается из выпадающего списка. Обязательно для заполнения, если в поле "Адресат обращения" выбрано значение "ЛПУ". В остальных случаях поле недоступно.

- "Субъект обращения" – поле ввода текста. Неизменяемое. Содержит наименование выбранных в предыдущем пункте ЛПУ или организации, или ФИО врача и ЛПУ, где он работает.
- "Тип субъекта обращения" – значение выбирается из списка значений справочника "Тип субъекта обращения". Обязательно для заполнения. В зависимости от выбора значения справочника становятся активны поля выбора организации, ЛПУ, врача.
- "Статус обращения" – значение выбирается из выпадающего списка значений справочника "Статус рассмотрения жалобы". По умолчанию – значение "1. Новое".
- "Дата рассмотрения" – дата в формате ДД/ММ/ГГГГ, становится активной только в случае, если статус обращения "Принято к исполнению" или "Исполнено". Не может быть раньше даты регистрации.

Раздел "Дополнительно"

Содержит поля:

- "Текст сообщения" – поле для ввода текста. Обязательно для заполнения, по умолчанию не заполнено.
- "Примечание" – поле для ввода текста. Обязательно для заполнения, по умолчанию не заполнено.
- Кнопка "Прикрепленные документы" – при нажатии на кнопку открывается окно загрузки документов.

На форме "Добавление: Обращение" находятся кнопки:

- "Сохранить" – при нажатии на кнопку происходит сохранение обращения при условии, что все обязательные поля заполнены.
- "Сброс" – при нажатии на кнопку происходит очищение всех полей формы.
- "Помощь" – при нажатии на кнопку происходит открытие соответствующей страницы справки.
- "Закрыть" – при нажатии на кнопку форма закрывается, сохранение не выполняется.

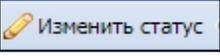
Раздел "Ответ на обращение"

Раздел доступен, если в поле "Статус обращения" установлено значение "Исполнено".

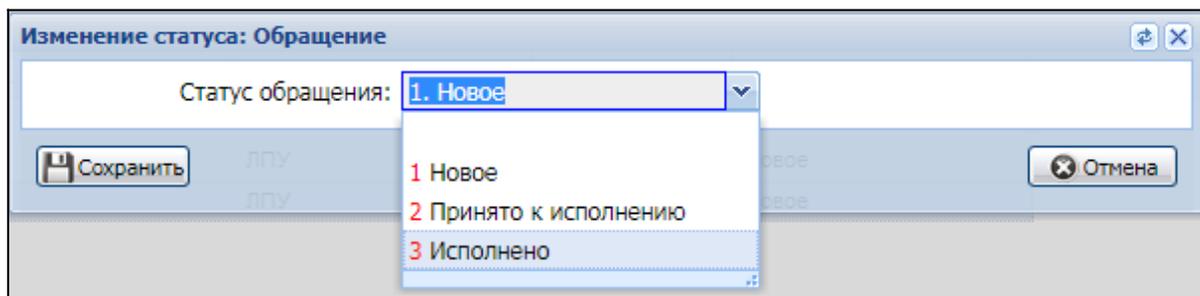
- "Ответ предоставлен" – поле с выпадающим списком значений из справочника методов уведомления. Обязательно для заполнения.
- "Текст ответа" – поле ввода текста, необязательно для заполнения.
- "Примечание" – поле ввода текста, необязательно для заполнения.
- "Прикрепить" – кнопка для добавления к ответу файла в электронном виде (word, pdf).

После сохранения данных формы, если в поле "Статус обращения" – "Исполнено", то поле "Статус обращения" и поля раздела "Ответ на обращение" недоступны для редактирования.

4.2.1 Форма изменение статуса обращения

Для изменения статуса выберите нужное обращение и нажмите кнопку "Изменить статус"  на панели управления формы "Регистрация обращений: Поиск".

Откроется форма "Изменение статуса: Обращение".



Изменение статуса: Обращение

Статус обращения: 1. Новое

Сохранить лпу лпу

Отмена

- 1 Новое
- 2 Принято к исполнению
- 3 Исполнено

На форме находятся следующие компоненты:

- Поле "Статус" – поле с выпадающим списком значений из справочника "Статус обращения".
- Кнопки:
 - "Сохранить" – при нажатии на кнопку выбранное обращение приобретает статус, установленный в поле "Статус". Если в поле "Статус" выбрано значение "Исполнено", необходимо ввести данные в открывшемся разделе "Ответ на обращение".
 - "Отмена" – закрывает окно изменения статуса без сохранения данных.

4.2.1.1 Ответ на обращение

При изменении статуса обращения на значение "Исполнено" открывается раздел "Ответ на обращение".

Изменение статуса: Обращение

Статус обращения: 3. Исполнено

Ответ на обращение

Ответ предоставлен:

Текст ответа:

Прикрепленные документы

Раздел содержит:

- Поле "Ответ предоставлен" – значение выбирается из выпадающего списка значений справочника методов уведомления. Обязательно для заполнения.
- Поле "Текст ответа" – поле для ввода текста ответа, необязательно для заполнения.
- Поле "Примечание" – поле для ввода текста, необязательно для заполнения.
- Кнопка "Прикрепить" – при нажатии добавляется файл в электронном виде (word, pdf).

4.3 Форма Регистрация обращений: Поточный ввод

Для доступа к форме последовательно выберите: "Документы" → "Обращения" → "Регистрация обращений: Поточный ввод" в главном меню Системы АРМ администратора ЦОД.

Регистрация обращений: Поточный ввод

Пользователь: ЮСУПОВА ЛИЛИЯ

Дата начала ввода: 19.02.2019 13:34:25

Параметры ввода

Регистрация

Дата регистрации: 19.02.2019

Обращение

Тип обращения:

Создатель	Номер регистрации	Дата регистрации	Тип обращения	Тип инициатора обраще...	Инициатор	Адресат обращения

Форма состоит из информационной части, параметров ввода и списка обращений.

Информационная часть содержит поля:

- "Пользователь" – заполняется автоматически ФИО пользователя.

- "Дата начала ввода" – заполняется автоматически, указывается текущая дата и время.

Параметры ввода:

- "Дата регистрации" – поле для ввода даты регистрации. По умолчанию – текущая дата.
- "Тип обращения" – значение выбирается из выпадающего списка:
 - 1 Предложение.
 - 2 Благодарность.
 - 3 Заявление.
 - 4 Жалоба.
- Доступные действия с записями списка:
- "Добавить" – при нажатии открывается форма "Форма: Добавление обращение".
- "Изменить" – при нажатии открывается форма в режиме редактирования.
- "Просмотреть" – при нажатии открывается форма в режиме просмотра.
- "Удалить" – при нажатии удаляется выбранная запись в списке. Кнопка недоступна в АРМ специалиста Минздрава.
- "Обновить" – при нажатии на кнопку обновляется список обращений по выбранным параметрам.
- "Печать" – при нажатии открываются элементы:
 - "Печать" – при нажатии открывается форма для печати списка деталей выбранного обращения.
 - "Печать всего списка" – при нажатии открывается форма для печати списка деталей всех обращений.
 - "Печать обращения" – при нажатии открывается форма для печати обращения.

Для добавления обращения:

- Заполните параметры ввода;
- Нажмите кнопку "Добавить". Откроется форма "Добавление: Обращение".
- Заполните поля формы и нажмите кнопку "Сохранить".

Обращение будет добавлено.

4.4 Форма Регистрация обращений. Отчетность

Для создания отчета по обращениям:

- Для доступа к форме:

- Нажмите кнопку "Регистрация обращений" на боковой панели АРМ администратора МО 2.0, АРМ регистратора поликлиники 2.0. Выберите пункт "Регистрация обращений: Отчетность".
- Нажмите кнопку "Обращения" на боковой панели АРМ администратора МО 1.0, АРМ регистратора поликлиники 1.0, АРМ специалиста Минздрава, АРМ оператора call-центра, АРМ медицинского статистика. Выберите пункт "Регистрация обращений: Отчетность".
- Нажмите кнопку "Документы" в главном меню Системы АРМ администратора ЦОД. Выберите пункты "Обращения" → "Регистрация обращений: Отчетность".
- Отобразится форма "Регистрация обращений: Отчетность".

The screenshot shows a web interface for generating reports. The title is "Регистрация обращений: Отчетность". On the left, there is a sidebar titled "Выберите отчеты" (Select reports) with a tree view containing the following items: "Количество обращений по типам" (selected), "Категории обращений", "Инициаторы обращений", "Рассмотрение обращений", "Субъекты обращения ЛПУ", "Субъекты обращения Врачи", and "Кратность обращений". The main area is titled "Количество обращений по типам" (Number of applications by type) and contains a "Параметры:" (Parameters) section with two date input fields: "С даты регистрации:" (From registration date) and "По дату регистрации:" (To registration date). Below the parameters is a "Печать" (Print) button.

Дерево отчетов:

- "Количество обращений по типам".
- "Категории обращений".
- "Инициаторы обращений".
- "Рассмотрение обращений".
- "Субъекты обращения ЛПУ".
- "Субъекты обращения врачи".
- "Кратность обращений".

Для формирования отчета:

- Выберите нужный пункт в дереве отчетов.
- Заполните параметры отчета.
- Нажмите кнопку "Печать".

При нажатии на кнопку "Печать" отобразится печатная форма по заданным параметрам.

Пример:

Отчет «Количество обращений по типам»

Диапазон дат: с 04.02.2019 по 07.02.2019

Общее количество обращений: 2

- Из них предложений: 0
- Из них благодарностей: 0
- Из них заявлений: 0
- Из них жалоб: 2