

ООО "РТ МИС"

ЕДИНАЯ ЦИФРОВАЯ ПЛАТФОРМА.МИС 3.0

(ЕЦП.МИС 3.0)

Руководство пользователя. Подсистема "Подсистема взаимодействия с региональной витриной данных" 3.0.4. Сервис "Вызов врача на дом" 3.0.4

На **28** листах

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	Сервис "Вызов врача на дом" 3.0.4.....	10
4.1	Общие сведения.....	10
4.2	Вызов врача на дом через ЛК ЕПГУ.....	10
4.3	Отмена вызова через ЛК ЕПГУ.....	18
4.4	Просмотр записей в ЛК ЕПГУ.....	19
4.5	Работа с вызовами в Системе.....	20
4.5.1	Журнал вызовов на дом.....	20
4.5.2	АРМ оператора Call-центра.....	21
4.5.3	АРМ регистратора поликлиники.....	22
4.5.4	АРМ врача поликлиники.....	23
5	Аварийные ситуации.....	25
5.1	Описание видов сообщений Системы.....	25
5.2	Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса.....	27

1 Введение

1.1 Область применения

Настоящий документ описывает порядок работы с сервисом "Вызов врача на дом" 3.0.4 Единой цифровой платформы МИС 3.0 (далее – "ЕЦП.МИС 3.0", Система) для медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования (далее – ОМС).

Данное руководство представлено для ознакомления и актуально на дату составления, т.к. ЕПГУ – сторонняя система и может быть доработана без уведомления авторов руководства.

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

Сервис "Вызов врача на дом" 3.0.4 предназначен для обеспечения взаимодействия Системы с услугой ЕПГУ "Вызов врача на дом" посредством ПО "Витрина данных".

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:

1. Выполнить авторизацию в Системе и открыть АРМ.
2. 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 необходимо выполнить следующие действия:

- запустите браузер, например, "Пуск" – "Все приложения" – "Firefox".
Отобразится окно браузера и домашняя страница.

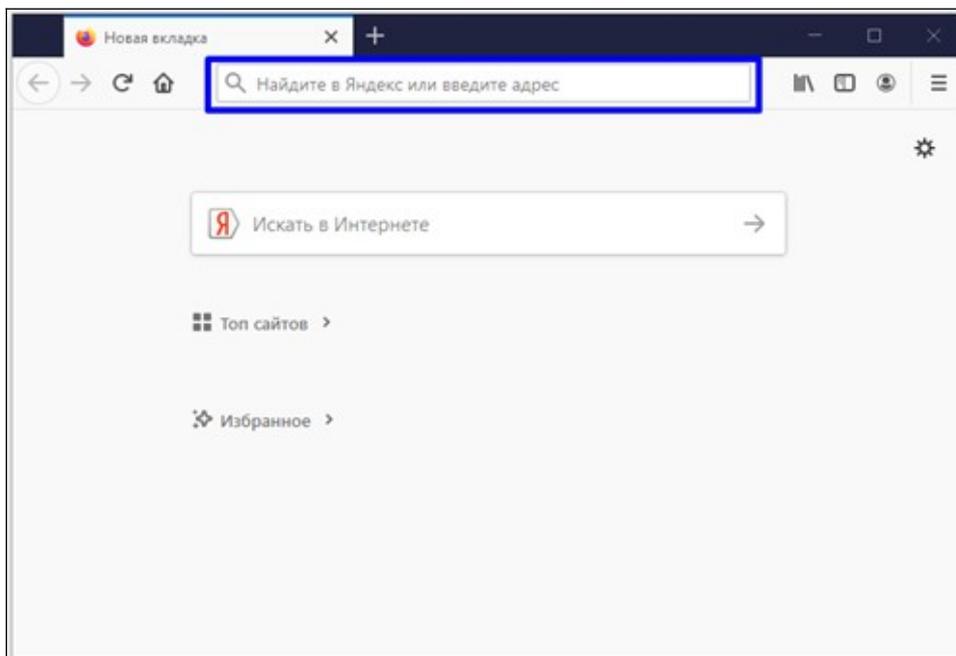


Рисунок 1 – Окно браузера и домашняя страница

- введите в адресной строке браузера IP-адрес страницы портала, нажмите клавишу "Enter". На главной странице Системы отобразится перечень программных продуктов.

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 браузера, и/или сделать страницу Системы стартовой страницей.

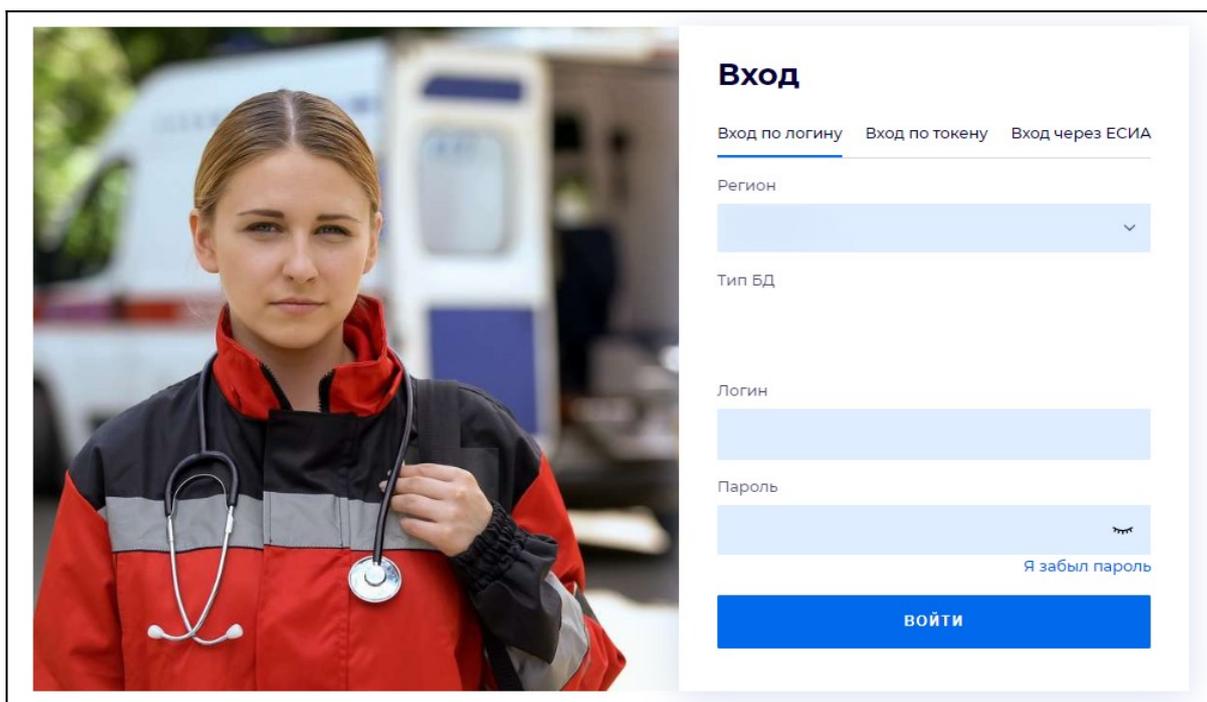


Рисунок 2 – Стартовое окно Системы

Вход в Систему возможен одним из способов:

- по логину;
- по токену;
- через ЕСИА.

Способ №1:

- выберите регион в поле "Регион";
- введите логин учетной записи в поле "Логин";
- введите пароль учетной записи в поле "Пароль";
- нажмите кнопку "Войти".

Способ №2:

- перейдите на вкладку "Вход по токену". Отобразится окно входа в систему по токену;

Вход

Вход по логину Вход по токену Вход через ЕСИА

Тип токена

AuthApi - eToken ГОСТ

ПИН-код

ВХОД ПО КАРТЕ

Рисунок 3 – Окно входа в систему по токену

- выберите тип токена;
- введите пароль от электронной подписи (далее – ЭП) в поле "ПИН-код"/"Сертификат" (расположенное ниже поля "Тип токена"). Наименование поля зависит от выбранного типа токена;
- нажмите кнопку "Вход по карте".

Примечания

- а) На компьютере пользователя предварительно должно быть установлено и запущено программное обеспечение для выбранного типа токена.
- б) 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.

Способ №3:

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

Примечания

- Для авторизации с помощью токена на компьютере пользователя предварительно должно быть установлено и запущено программное обеспечение для выбранного типа токена. Может потребоваться установка сертификатов пользователей администратором системы в программном обеспечении выбранного типа токена.
- 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;

- отобразится форма выбора МО;

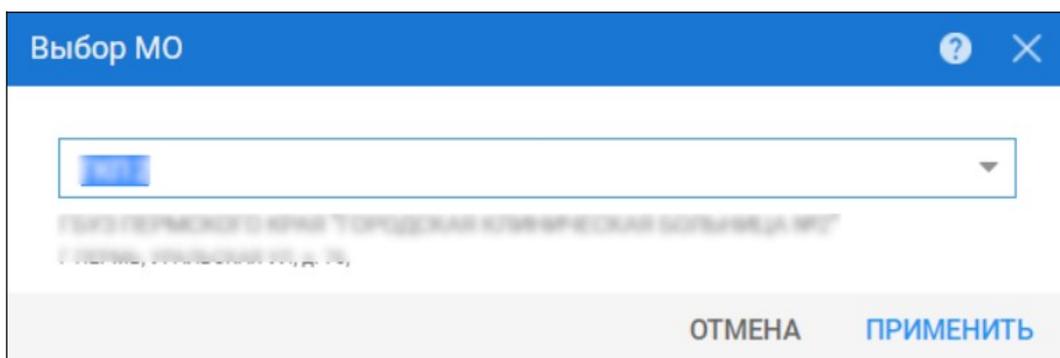


Рисунок 4 – Форма выбора МО

- укажите необходимую МО и нажмите кнопку "Применить";
- отобразится форма выбора 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		

Рисунок 5 – Форма выбора АРМ по умолчанию

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 Сервис "Вызов врача на дом" 3.0.4

4.1 Общие сведения

Сервис обеспечивает взаимодействие Системы с услугой ЕПГУ "Вызов врача на дом", предусматривающей следующие функциональные возможности:

- вызов врача на дом из медицинской организации по месту фактического нахождения пациента в регионе прикрепления;
- возможность выбора в качестве пациента себя, своего ребенка или другого человека;
- проверка доступности для пациента услуги вызова врача на дом по месту фактического нахождения пациента;
- указание контактного телефона пациента;
- указание подъезда, этажа, кода домофона и другой дополнительной информации для получения доступа к помещению, в котором находится пациент;
- указание жалоб пациента для вызова врача на дом;
- создание записи для вызова врача на дом;
- получение данных о медицинской организации, в которую был направлен вызов, этапах обработки и подтверждения вызова, интервале времени прибытия врача, а также Ф. И. О. врача, его специальности;
- отображение в ленте ЕПГУ факта записи, включая статус записи;
- обновления статуса записи со стороны Системы;
- отмена записи по инициативе пользователя ЕПГУ;
- отмена записи по инициативе МО.

Вызов врача на дом через ЕПГУ доступен пользователям:

- имеющем действующий полис ОМС;
- вызывающем врача на дом в регионе прикрепления.

Для вызова врача на дом:

- авторизуйтесь в личном кабинете ЕПГУ. Отобразится главная страница ЕПГУ;
- нажмите кнопку "Здоровье" в верхней части главной страницы портала. Отобразится список услуг;
- выберите раздел "Вызов врача на дом". ЕПГУ отображает информацию об услуге "Вызов врача на дом";

Вызов врача на дом

Услуга поможет вызвать врача на дом себе, ребёнку или другому человеку. У пациента должно быть прикрепление к любой поликлинике региона

Врач придёт из поликлиники, которая обслуживает адрес, куда оформили вызов

Если вызов поступил не в рабочее время поликлиники

Визит врача могут перенести на следующий день

Если нужна экстренная или неотложная помощь

Звоните на номера экстренных служб: 112 или 103

[Начать](#)

Рисунок 6 – Описание услуги Вызов врача на дом

- нажмите кнопку "Начать";
- выберите регион для вызова врача на дом и нажмите кнопку "Продолжить";

В каком регионе хотите вызвать врача?

Регион

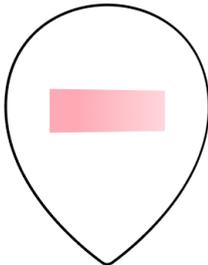
Петропавловск-Камчатский

Пример: Ханты-Мансийский автономный округ – Югра

Продолжить

Рисунок 7 – Выбор региона

- если услуга "Вызов врача на дом" недоступна в регионе, отобразится сообщение о невозможности вызова врача на дом с кнопкой перехода на главную страницу;



Вызов врача на дом через Госуслуги в вашем регионе недоступен

Петропавловск-Камчатский

Вызовите врача по телефону или обратитесь в поликлинику лично

Если нужна экстренная или неотложная помощь
Звоните на номера экстренных служб: 112 или 103

На главную

Рисунок 8 – Сообщение о недоступной услуге в регионе

- если услуга доступна в регионе, отобразится раздел "Кому нужен врач?";

Кому нужен врач?

Мне >

Ребёнку >

Другому человеку >

Рисунок 9 – Выбор пациента

- выберите кому вызвать врача:
 - "Мне" – ЕПГУ автоматически использует персональные данные пользователя как пациента;
 - "Ребёнку" – выберите ребёнка из списка зарегистрированных на ЕПГУ своих детей, ЕПГУ автоматически использует персональные данные выбранного ребёнка как пациента;
 - "Другого человека" – введите персональные данные пациента в составе: Ф. И. О, пол, дата рождения, полис ОМС;
- выполнится проверка возраста пользователя из цифрового паспорта. Если возраст пользователя меньше 15 лет, отобразится сообщение о необходимости присутствия родителя. Нажмите кнопку "Продолжить";

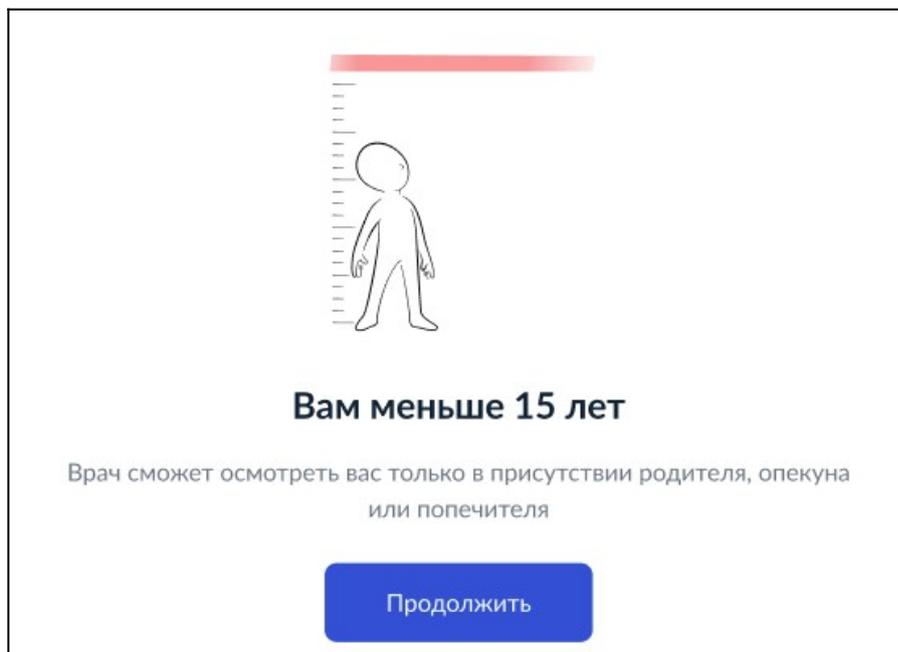


Рисунок 10 – Сообщение об ограничении возраста

- выполнится проверка наличия адреса в профиле для возможности автоматического заполнения:
 - при наличии указанного адреса отобразится сообщение с адресом;

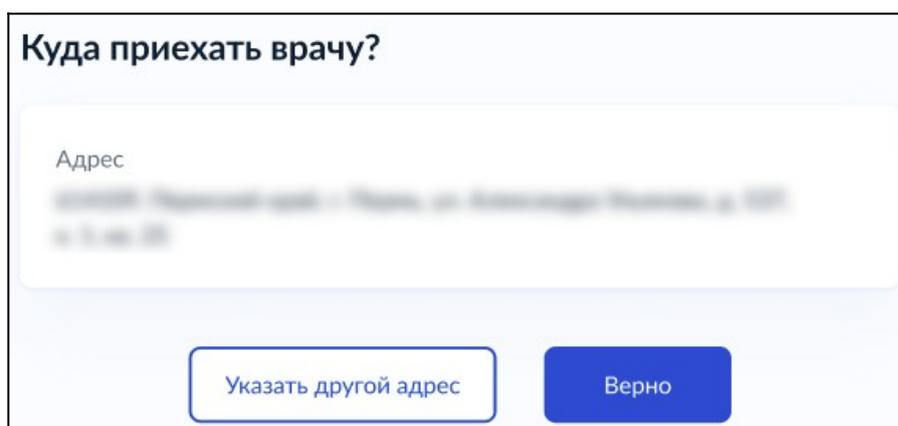


Рисунок 11 – Форма ввода адреса вызова врача

- для подтверждения нажмите кнопку "Верно";
- для смены адреса нажмите кнопку "Указать другой адрес";
- если адрес не определен автоматически или не подтвержден пользователем, его необходимо изменить. Введите адрес и нажмите кнопку "Продолжить". Отобразится раздел "Дополнительные сведения для врача";

Дополнительные сведения для врача

Адрес вызова

123456, ул. Пушкина, д. 100, кв. 100

Подъезд

Код домофона

Этаж

Комментарии к адресу

255/255

Продолжить

Рисунок 13 – Дополнительные сведения для врача

- выполняется проверка наличия активного вызова. При наличии активного вызова врача на дом нажмите кнопку "На главную" и ожидайте врача;



Вызов врача уже оформлен. Отменить его?

Если необходимо изменить данные вызова, отмените текущий и вызовите врача ещё раз. Новый вызов будет обработан заново в рабочее время поликлиники

 **Дата и время посещения врача**

01.01.2020, 12:00 - 13:00

 **Врач-терапевт**

Иванов Иван Иванович

 **Медорганизация, которая приняла вызов**

Муниципальное бюджетное учреждение здравоохранения
"Городская поликлиника №1"

 **Адрес вызова**

г. Москва, ул. Ленина, д. 100, кв. 100
125008

 **Пациент**

Петров Петр Петрович

На главную

Отменить

Рисунок 14 – Активный вызов врача на дом

- введите номер телефона для связи и нажмите кнопку "Продолжить";

Укажите номер телефона

Будьте на связи
По этому номеру могут позвонить сотрудники поликлиники для уточнения деталей

Номер телефона

+7 928 809 86 22

Продолжить

Рисунок 15 – Ввод номера телефона

- укажите симптомы, состояние пациента;

Укажите симптомы

Подробная информация поможет медицинскому работнику понять, какая помощь вам нужна

Симптомы

255/255

Например: температура 39°C

Подтвердить вызов

Рисунок 16 – Форма указания симптомов

- нажмите кнопку "Подтвердить вызов";
- отобразится сообщение о регистрации вызова врача на дом.

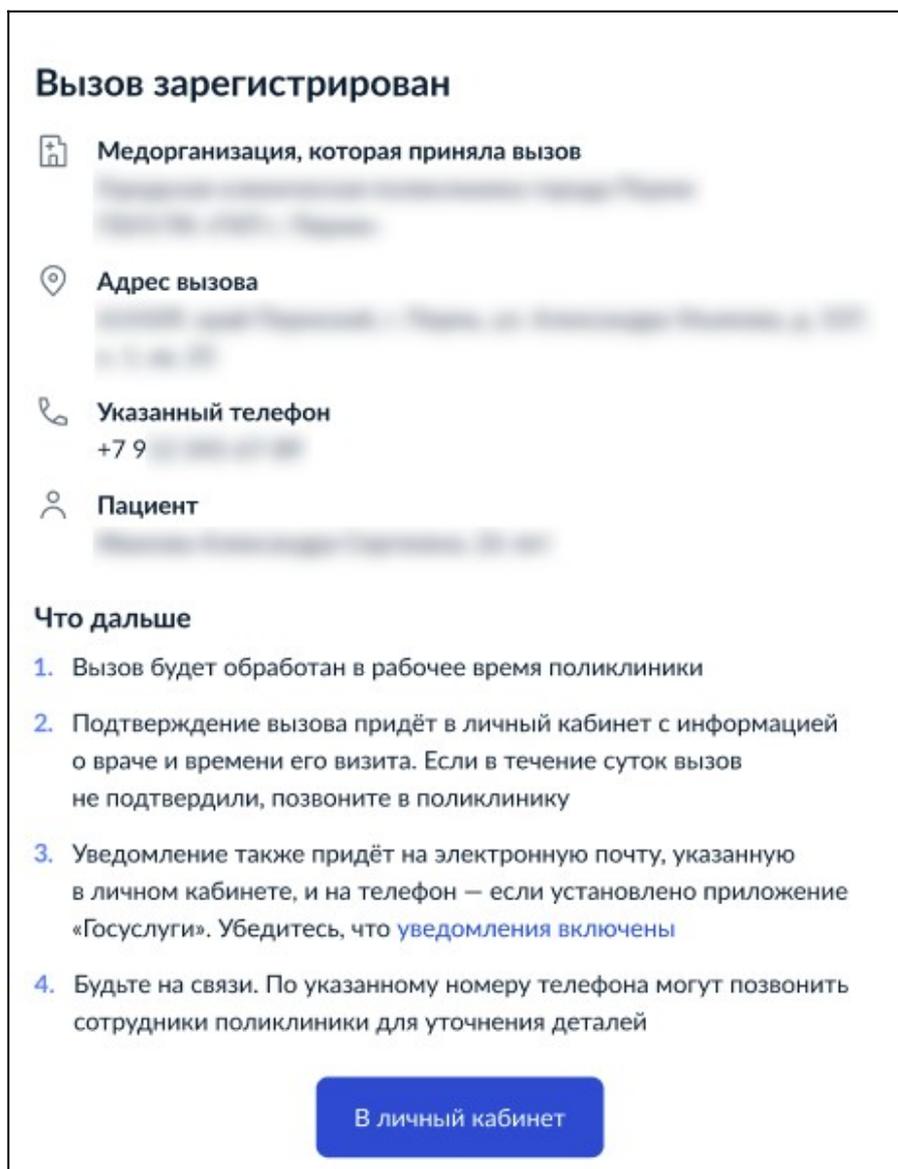


Рисунок 17 – Зарегистрированный вызов врача на дом

Актуальную инструкцию по вызову врача на дом можно найти на сайте ЕПГУ: <https://www.gosuslugi.ru/help/faq/doctor/101329>, <https://www.gosuslugi.ru/help/faq/doctor/3024>.

4.3 Отмена вызова через ЛК ЕПГУ

Для отмены вызова:

- авторизуйтесь в личном кабинете ЕПГУ;
- нажмите на имя пользователя в правом верхнем углу личного кабинета ЕПГУ;
- выберите пункт "Уведомления" в выпадающем списке. Отобразится страница с лентой уведомлений;

- выберите из списка вызовов, который хотите отменить;
- нажмите кнопку "Отменить";
- отобразится сообщение об отмене вызова.

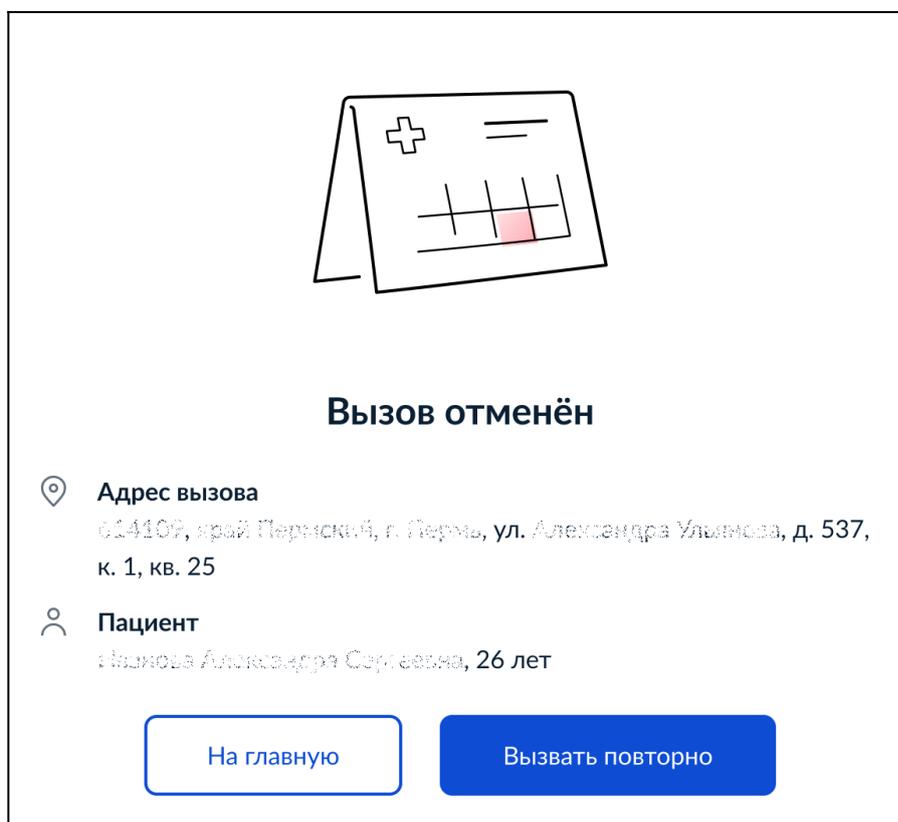


Рисунок 18 – Сообщение об отмене вызова

4.4 Просмотр записей в ЛК ЕПГУ

Подтвержденные и отмененные записи можно просмотреть в ЛК ЕПГУ в разделе "Уведомления".

Для просмотра уведомлений:

- нажмите кнопку "Меню пользователя" на панели управления;



Рисунок 19 – Кнопка меню пользователя

- выберите пункт "Уведомления" из выпадающего списка меню;
- отобразится страница со списком уведомлений.

Записи к врачу отображаются в списке.

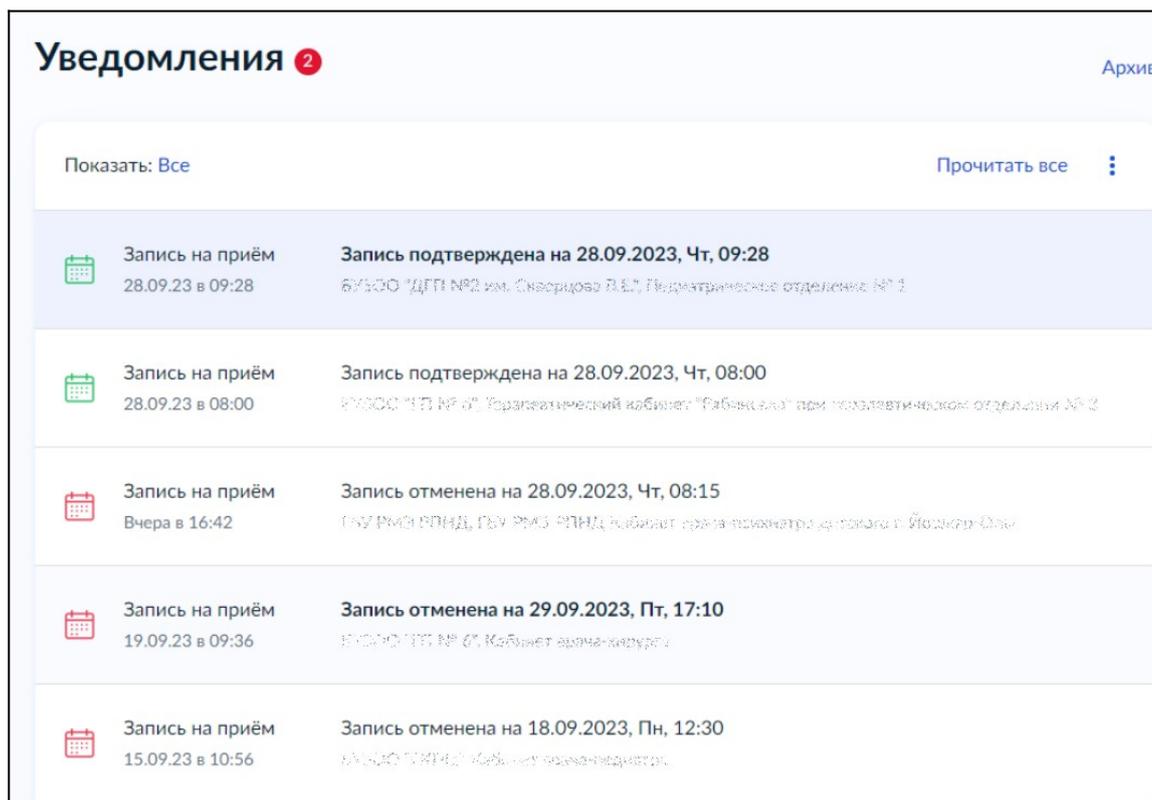


Рисунок 20 – Уведомления в ЛК ЕПГУ

4.5 Работа с вызовами в Системе

4.5.1 Журнал вызовов на дом

Работа с вызовами врача на дом, зарегистрированными через ЕПГУ, выполняется на форме "Журнал вызовов на дом" и доступна пользователям:

- АРМ оператора Call-центра;
- АРМ регистратора поликлиники;
- АРМ врача поликлиники 1.0.

Для доступа к форме нажмите кнопку:

- "Работа с журналом вызовов на дом" на боковой панели в АРМ врача поликлиники;
- "Журнал вызовов на дом" на боковой панели в АРМ оператора call-центра и АРМ регистратора поликлиники.

Отобразится форма "Журнал вызовов на дом".

Номер вызова	Фамилия	Имя	Отчество	Дата рождения	Возр...	Место вызова	Телефон	Кто	Профиль в...	Повод	Участ...	Участок вызова	Подразделение	Вр
3. Новый (1 запись)														
5. Одобрен врачом (3 записи)														
263					23			Сам(а)	Общий	37-38 взрослые/- 37-3...	ДП 8/		Круглосуточный стационар	27
268					53			Сам(а)	Общий	Боль в ухе			Круглосуточный стационар	27
269					30			Сам(а)	Общий	Боль в ухе	ДП 2/		Круглосуточный стационар	27
7. Отменен (7 записей)														

Рисунок 21 – Форма Журнал вызовов на дом в АРМ регистратора поликлиники и АРМ оператора call-центра

Номер вызова	Фамилия	Имя	Отчество	Дата рождения	Возр...	Место вызова	Телефон	Кто	Профиль вызова	Повод	Участок приреп
3. Новый (2 записи)											
5. Одобрен врачом (3 записи)											
263								Сам(а)	Терапевтический/педиатрический	Симптомы: р	
268								Сам(а)	Терапевтический/педиатрический	37-38 взрослые/- 37-37,5 дети старше года. Кашель	
269								Сам(а)	Терапевтический/педиатрический	Боль в ухе	
7. Отменен (4 записи)											

Рисунок 22 – Журнал вызовов на дом в АРМ врача поликлиники

4.5.2 АРМ оператора Call-центра

Пользователям АРМ оператора Call-центра доступна обработка вызовов без указания МО. Для работы с вызовами в АРМ оператора Call-центра:

- перейдите на форму "Журнал вызовов на дом";

- выберите значение "Без указанной МО" в поле "МО" на панели фильтров и нажмите кнопку "Найти";
- отобразятся вызовы врача на дом, которые были созданы, но при создании не удалось определить МО, которая будет обслуживать вызов. Записи, загруженные из Витрины, будут сгруппированы в раздел "Требует подтверждения" со статусом "Вызов зарегистрирован, ожидает подтверждения, но МО не определено";
- выберите в списке вызов и нажмите кнопку "Редактировать". Отобразится форма "Редактирование вызова на дом";

Редактирование вызова на дом

Профиль вызова: 1. Терапевтический/педиатрический (Возраст: года)

Профиль вызова: 1. Терапевтический/педиатрический

Адрес вызова: [Поле ввода]

Прикрепление: [Поле ввода]

Тип вызова: 1. Простой Дата вызова: 08.12.2023 Время вызова: 09:10

Номер вызова: [Поле ввода]

МО: [Выпадающий список]

Участок: [Выпадающий список]

Врач: [Выпадающий список]

Телефон: [Поле ввода]

Кто вызывает: Сам(а)

Симптомы: очень болит голова

Карантин:

Дополнительная информация: [Поле ввода]

Статус: [Выпадающий список]

Причина отказа от вызова: [Выпадающий список]

Дополнительно: [Поле ввода]

Сохранить Помощь Закрыть

Рисунок 23 – Форма редактирования вызова на дом

- заполните обязательные поля формы, в том числе выберите "МО", и нажмите кнопку "Сохранить".

Вызов будет обработан и отобразится в АРМ врача регистратора поликлиники выбранной МО.

4.5.3 АРМ регистратора поликлиники

Для назначения врача на вызов в АРМ регистратора поликлиники:

- перейдите на форму "Журнал вызовов на дом". Отобразятся вызовы врача на дом, которые:
 - при создании вызова врача на дом были сразу отнесены к МО;
 - вручную отнесены к МО пользователем АРМ оператора Call-центра;
- выберите вызов в списке и нажмите кнопку "Назначить врача". Отобразится форма "Одобрить вызов на дом";

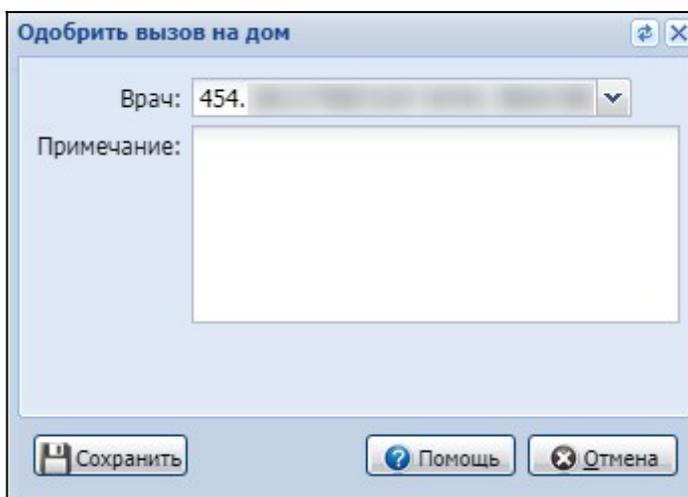


Рисунок 24 – Одобрить вызов на дом

- заполните поля формы и нажмите кнопку "Сохранить".

После назначения врача выбранный вызов отобразится у пользователя АРМ врача поликлиники на форме "Журнал вызовов на дом".

4.5.4 АРМ врача поликлиники

Для работы с вызовами в АРМ врача поликлиники:

- перейдите на форму "Журнал вызовов на дом". Отобразятся вызовы врача на дом, которые назначены на специалиста;
- выберите вызов, нажмите кнопку "Сменить статус" и установите статус:
 - "Новый" – при отсутствии возможности принять вызов. Такой вызов далее будет отображаться в АРМ регистратора поликлиники;

- "Одобен" – для подтверждения явки специалиста на вызов на дом;
- "Отменен" – для отмены вызовов врача на дом;
- "Отказ" – доступен для вызовов со статусом "Одобен".

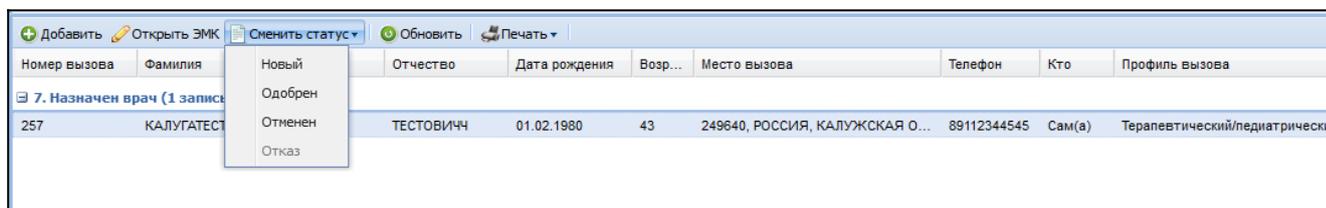


Рисунок 25 – Смена статуса вызова в АРМ врача поликлиники

- для завершения работы с вызовом в статусе "Одобен" после явки специалиста на вызов необходимо внести информацию о посещении в ЭМК пациента.

Вызову врача на дом автоматически будет присвоен статус "Обслужен".

5 Аварийные ситуации

5.1 Описание видов сообщений Системы

При работе с Системой пользователю могут отображаться сообщения следующих видов:

- уведомление об успешном завершении действия;
- сообщение-подтверждение действия;
- сообщение об ошибке;
- предупреждение;

Данные сообщения не являются:

- аварийной ситуацией, при которой Система не может функционировать;
- причиной обращения в техническую поддержку.

Уведомление об успешном завершении действия содержит краткое резюме операции. Данное уведомление не содержит кнопок подтверждения действия. Пример уведомления об успешном завершении действия представлен ниже.

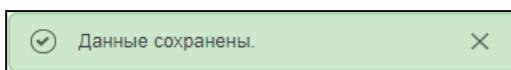


Рисунок 26 – Уведомление об успешном завершении действия

Сообщение-подтверждение действия предназначено для уточнения у пользователя намерения продолжения действия. Сообщение имеет два вида ответа "Да"/"ОК"/"УДАЛИТЬ" и "Нет"/"Отмена". Для того чтобы подтвердить выполнение действия, нажмите кнопку "Да"/"ОК"/"УДАЛИТЬ". Для того чтобы прекратить действие, нажмите кнопку "Нет"/"Отмена".

Пример сообщения-подтверждения действия представлен ниже.

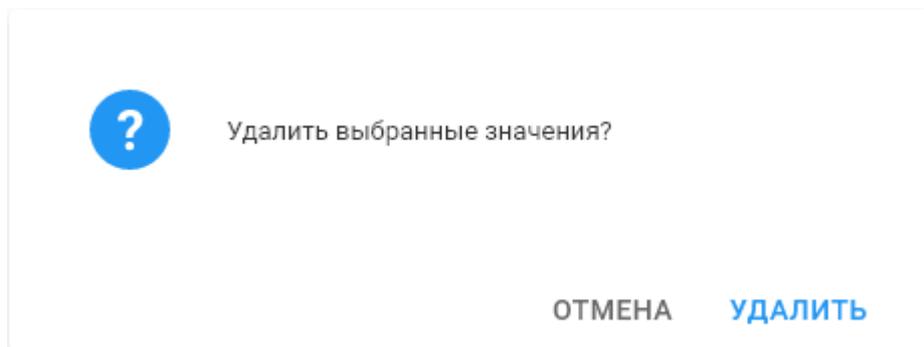


Рисунок 27 – Сообщение-подтверждение действия

Сообщение об ошибке предупреждает о проблеме, которая уже произошла. В сообщении чаще всего предлагается решение. Как правило, в таком сообщении содержится краткое описание причины возникновения ошибки. Для закрытия сообщения об ошибке нажмите кнопку "ОК" или кнопку с предложенным действием, которое могло бы решить проблему, описанную в сообщении об ошибке (кнопка "Сохранить") или закрыть сообщение (кнопка "Отмена").

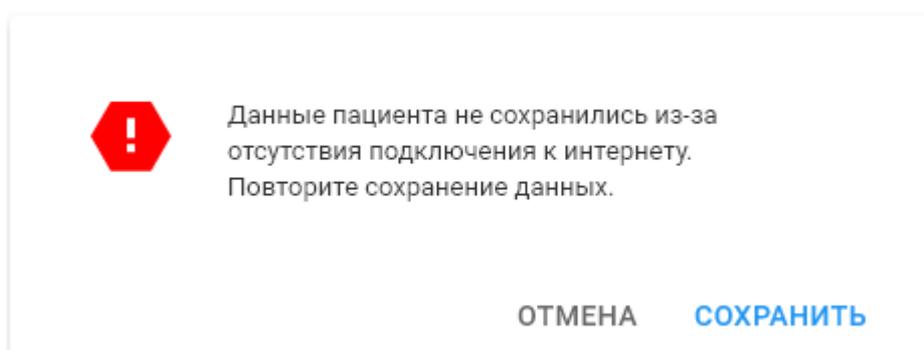


Рисунок 28 – Сообщение об ошибке

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

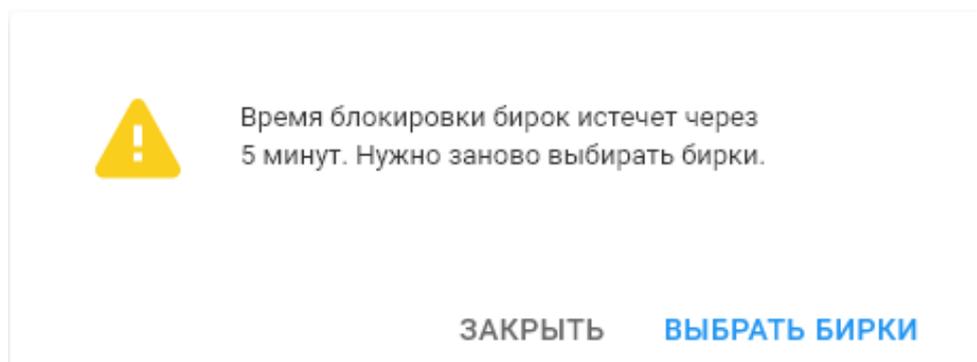


Рисунок 29 – Предупреждение

Для того чтобы продолжить выполнение действия, нажмите кнопку "Да"/ "Продолжить" или кнопку с предложенным действием (например, кнопка "Выбрать бирки"). Для того чтобы прекратить действие, нажмите кнопку "Нет"/ "Отмена"/ "Заккрыть".

5.2 Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса

В случае возникновения ошибки и/или сообщения о неисправности системы, пользователю Системы следует обратиться к настоящему руководству пользователя, руководству администратора, справочной документации на данной Подсистеме.

В случаях, если в процессе работы Система:

- перестает реагировать на действия пользователей;
- не загружает рабочие журналы АРМ пользователя;
- при загрузке выдает окно с кодом (текстом) ошибки, необходимо обратиться в службу технической поддержки¹.

¹ В случае, если в регионе есть лицо, ответственное за взаимодействие с технической поддержкой, то пользователю необходимо обратиться к данному лицу.