

ООО "РТ МИС"

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

Руководство пользователя. Подсистема "Взаимодействие с государственным
мессенджером" 1.0.6

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
3	Подготовка к работе.....	5
3.1	Первоначальная настройка.....	5
3.2	Установка мобильного приложения	5
3.3	Порядок запуска	6
3.3.1	<i>Веб-версия Портала.....</i>	6
3.3.2	<i>Мобильное приложение</i>	8
3.4	Авторизация.....	9
3.4.1	<i>Веб-версия Портала.....</i>	9
3.4.2	<i>Мобильное приложение</i>	10
3.5	Порядок проверки работоспособности	13
3.5.1	<i>Веб-версия Портала.....</i>	13
3.5.2	<i>Мобильное приложение</i>	13
4	Подсистема "Взаимодействие с государственным мессенджером" 1.0.6.....	14
4.1	Модуль "Авторизация для интеграции с государственным мессенджером" 1.0.6	14
4.2	Модуль "Запись на прием через государственный мессенджер" 1.0.6	16
5	Аварийные ситуации.....	22
5.1	Описание аварийных ситуаций	22
5.2	Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса ..	23
6	Эксплуатация подсистемы.....	24

1 Введение

1.1 Область применения

Настоящий документ описывает порядок работы с подсистемой "Взаимодействие с государственным мессенджером" 1.0.6 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 предназначена для автоматизации процессов информирования и обслуживания граждан на ИС РПМУ в части записи к врачу за счет предоставления круглосуточного доступа к Сервису в режиме диалога.

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);

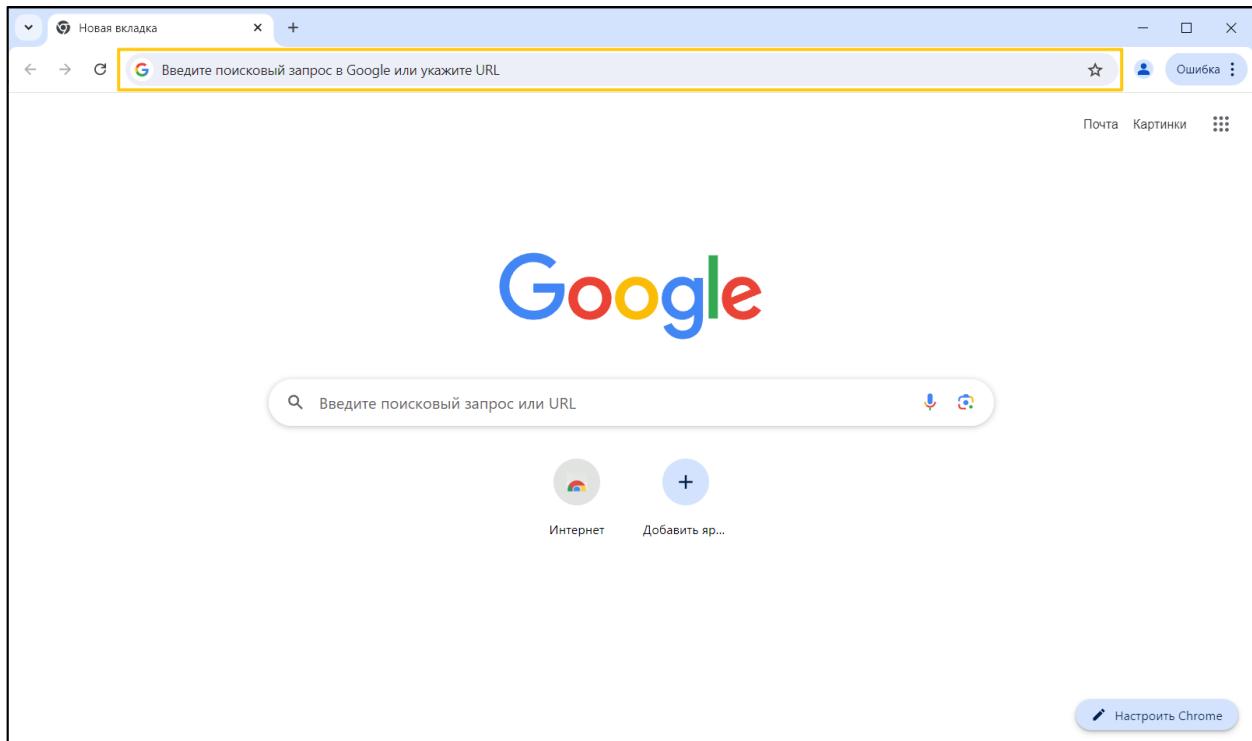


Рисунок 1 – Окно браузера и домашняя страница

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

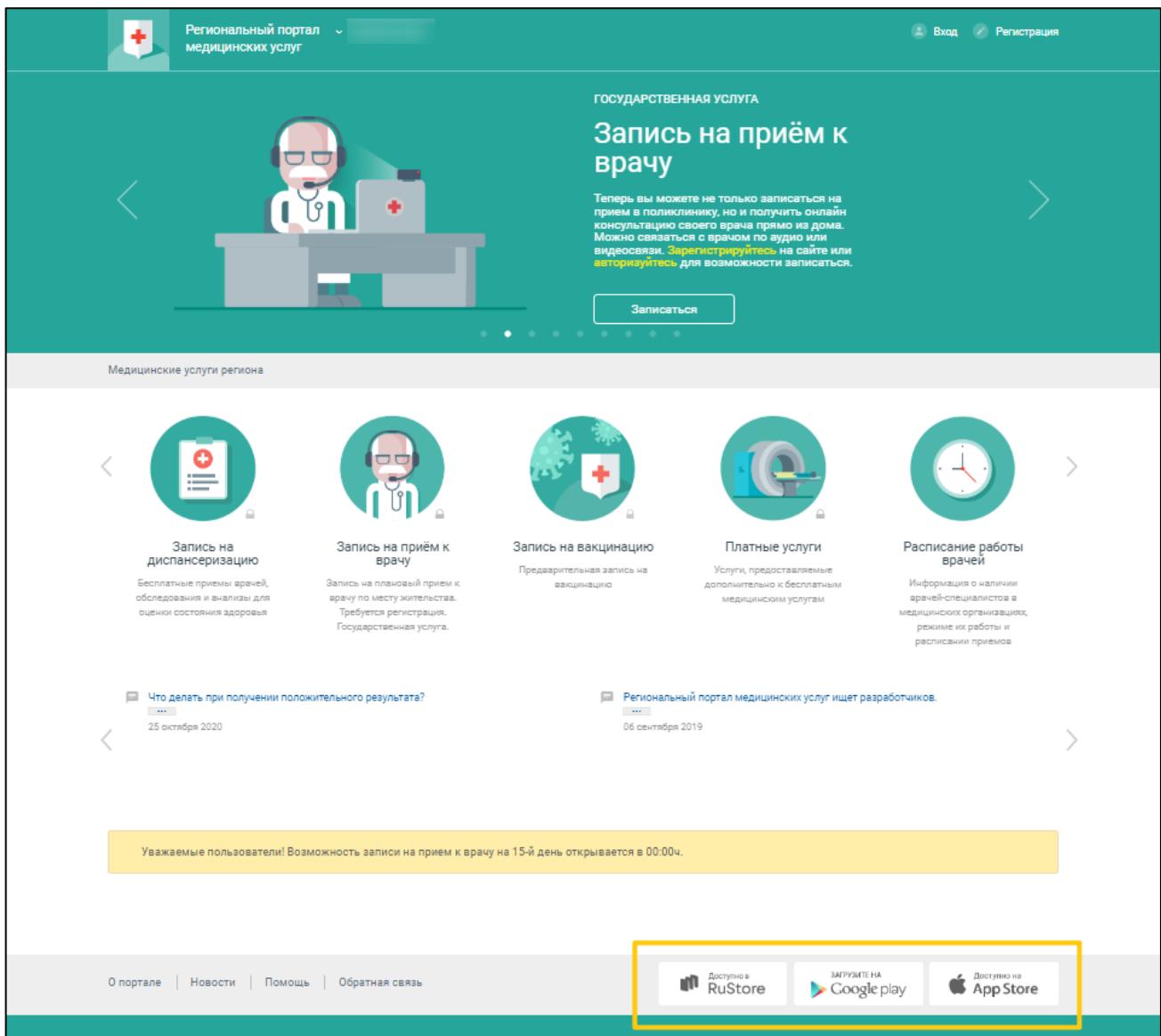


Рисунок 2 – Стартовое окно Портала и кнопки установки приложения

- 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);

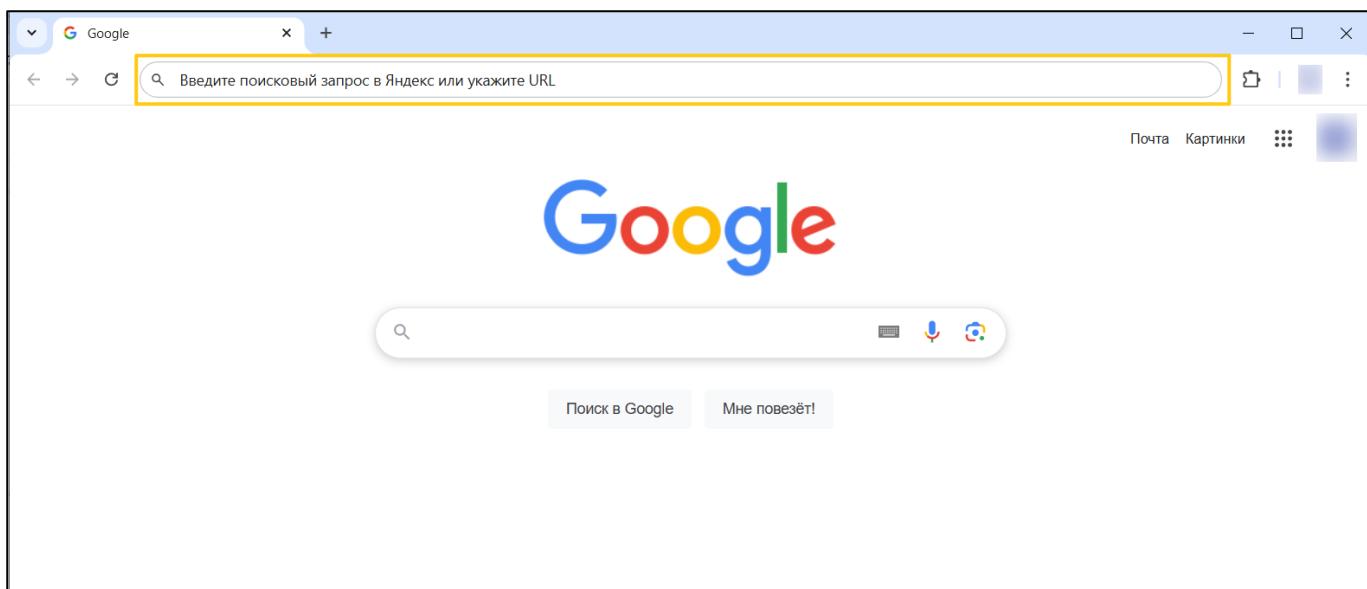


Рисунок 3 – Окно браузера и домашняя страница

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

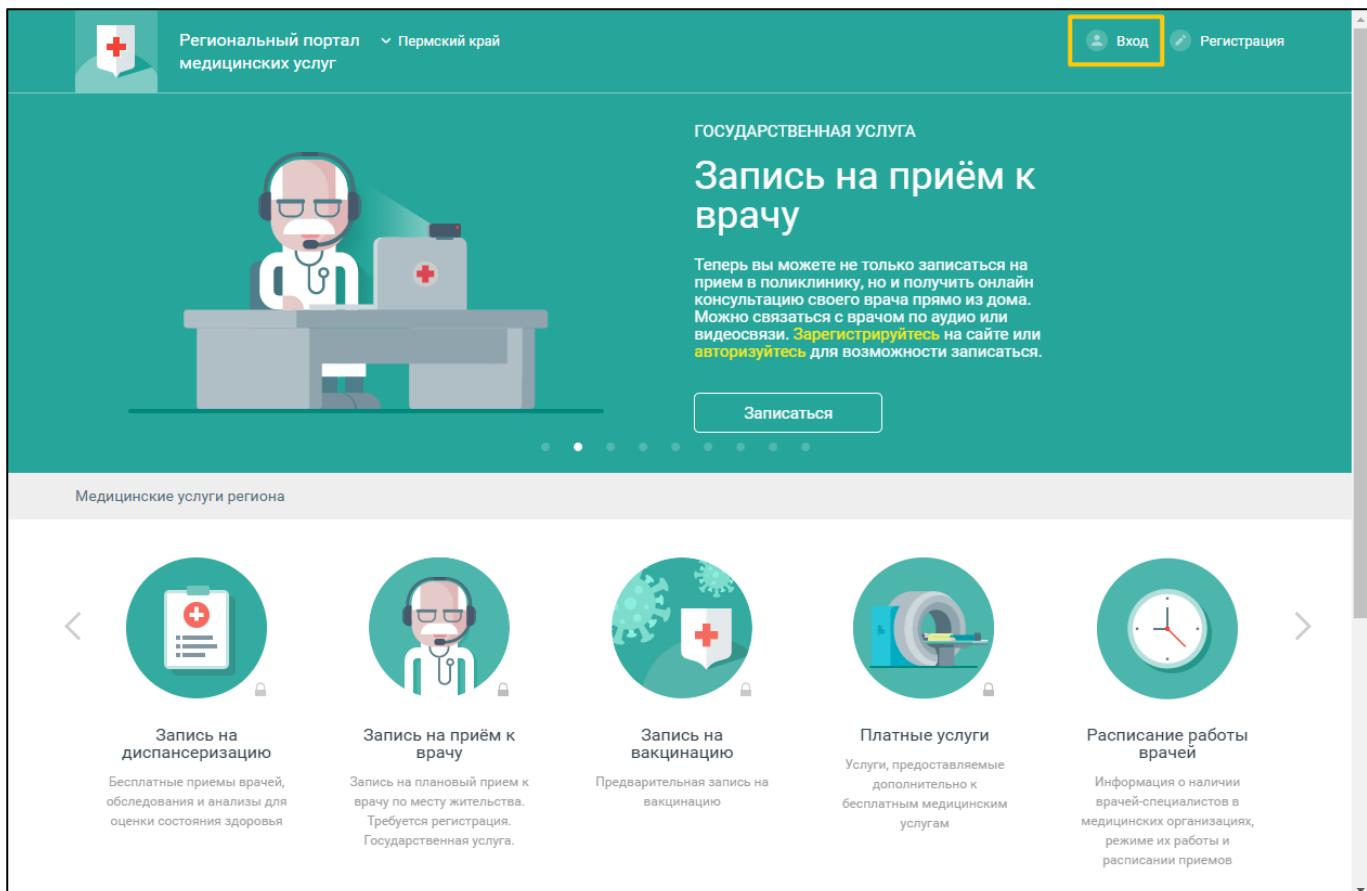


Рисунок 4 – Стартовое окно Портала и кнопка "Вход"

3.3.2 Мобильное приложение



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

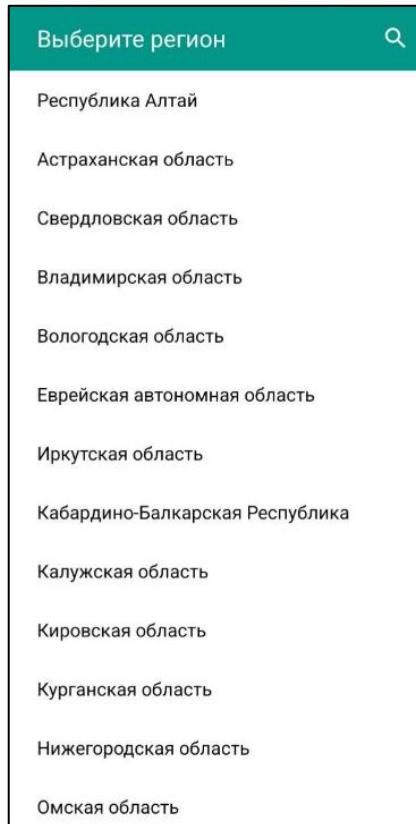


Рисунок 5 – Список регионов

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

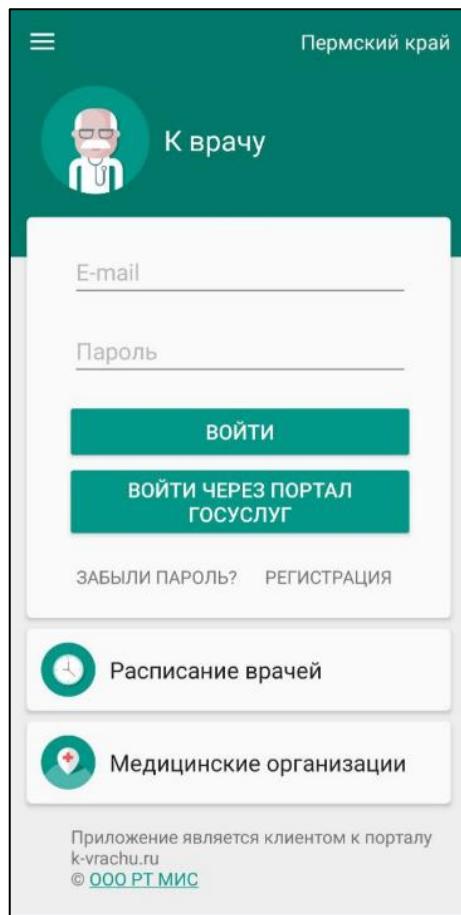


Рисунок 6 – Форма авторизации при первом запуске

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);

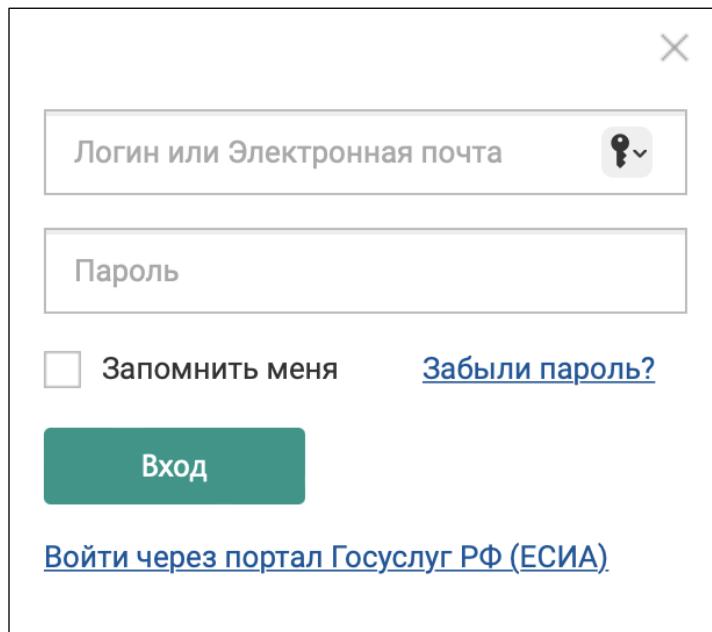


Рисунок 7 – Окно входа на Портал

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;

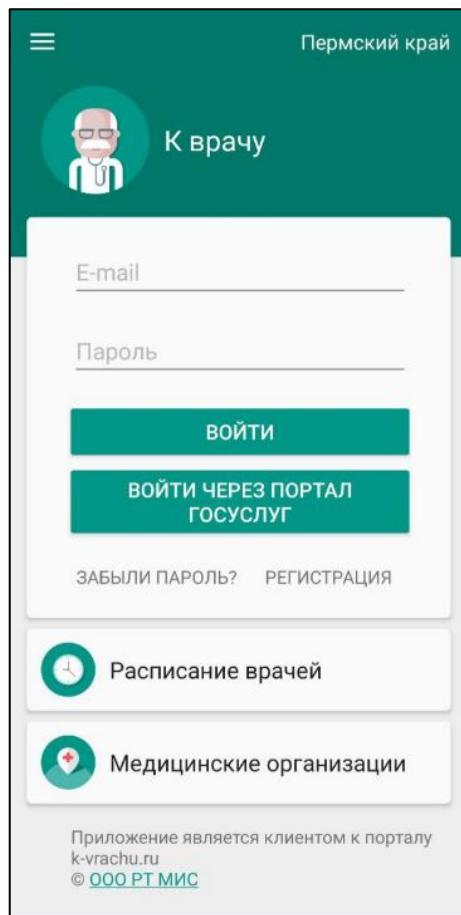


Рисунок 8 – Окно входа

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.

П р и м е ч а н и е – При использовании данного способа входа аккаунт создается автоматически.

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

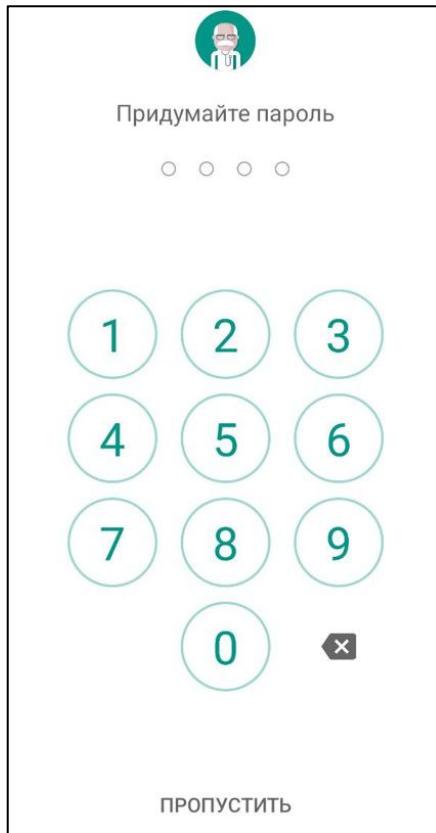


Рисунок 9 – Форма "Создание PIN-кода"

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

ИС РПМУ взаимодействует с Цифровой платформой в части реализации сервиса записи пациента на прием к врачу (далее – Сервис записи к врачу).

Сервис записи к врачу 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>).

Сервис записи к врачу реализован посредством приложения Цифровой платформы.

Доступность услуг и правила записи через Сервис записи к врачу определяются в соответствии с текущей логикой ИС РПМУ.

Информационное взаимодействие ИС РПМУ и Цифровой платформы в части Сервиса записи к врачу обеспечивает обмен следующими сведениями о (об):

- приветствии пользователя и подтверждении ознакомления с порядком предоставления услуг и Политикой обработки персональных данных;
- авторизации пользователя;
- идентификации пациента;
- МО, доступных для записи;
- структурных подразделениях МО, доступных для записи;
- специальностях врачей, доступных для записи;
- врачах, доступных для записи;
- датах, доступных для записи;
- времени, доступном для записи;
- имеющихся действующих записях пациента;
- отмене записи.

4.1 Модуль "Авторизация для интеграции с государственным мессенджером" 1.0.6

Модуль "Авторизация для интеграции с государственным мессенджером" включает:

- ФБ "Приветствие", обеспечивающий выполнение следующих функций:
 - ФБ "Приветствие" посредством приложения отображает приветственное сообщение пациенту и запрашивает подтверждение ознакомления с порядком предоставления

услуг и Политикой обработки персональных данных, при первом запуске приложения сервиса.

Приветственное сообщение содержит:

- приветственное слово;
- описание назначения, возможностей и главных сценариев работы приложения Сервиса записи к врачу;
- предложение ознакомиться с порядком предоставления услуг и Политикой обработки персональных данных.

ФБ "Приветствие" посредством приложения предоставляет пользователю возможность подтвердить ознакомление с порядком предоставления услуг и Политикой обработки персональных данных.

Дальнейшая работа пациента с Сервисом записи к врачу доступна только при подтверждении ознакомления с порядком предоставления услуг и Политикой обработки персональных данных, указанных в приветственном сообщении

- ФБ "Авторизация пользователя", обеспечивающий выполнение следующих функций:
 - ФБ "Авторизация пользователя" посредством приложения отображает пользователю запрос авторизации пользователя через ЕСИА.

В случае успешной авторизации пользователя в ЕСИА приложение:

- отображает пользователю главное меню Сервиса записи к врачу;
- направляет сведения об идентификаторе пользователя государственного мессенджера в Систему.

В случае ошибки авторизации пользователя в ЕСИА приложение отображает сведения о возникшей ошибке и предоставляет пользователю запрос на повторное прохождение авторизации через ЕСИА.

- ФБ "Главное меню":
 - При отображении главного меню Сервис записи к врачу посредством приложения предоставляет возможность выбора услуг:
 - записать на прием к врачу себя;
 - записать на прием к врачу другого человека;
 - посмотреть предстоящие записи.

При записи на прием другого человека доступны:

- выбор пациента из списка детей авторизованного пользователя, указанных на ЕПГУ;
- выбор пациента, для которого в Системе авторизованный пользователь указан как законный представитель;
- запись другого пациента по СНИЛС и дате рождения.

При просмотре предстоящих записей Сервис записи к врачу посредством приложения отображает в том числе записи, выполненные пользователем для:

- себя;
- пациента из списка детей авторизованного пользователя, указанных на ЕПГУ;
- пациента, для которого в Системе авторизованный пользователь указан как законный представитель.

4.2 Модуль "Запись на прием через государственный мессенджер" 1.0.6

Модуль "Запись на прием через государственный мессенджер" включает:

- а) ФБ "Идентификация пациента", обеспечивающий выполнение следующих функций:
- 1) При выборе услуги записи на прием к врачу другого пациента ФБ "Идентификация пациента" посредством приложения отображает запрос сведений для идентификации пациента.

Идентификация пациента, записываемого на услугу авторизованным пользователем, выполняется по совокупности следующих типов сведений:

- СНИЛС;
- дата рождения.

Запрос каждого типа сведений выполняется последовательно, отдельным запросом в приложении Сервиса записи к врачу.

Запрос сведений для идентификации пациента содержит:

- описание причины запроса сведений;
- тип запрашиваемых сведений;
- формат ввода запрашиваемых сведений.

- 2) ФБ "Идентификация пациента" посредством Приложения предоставляет авторизованному пользователю возможность внести следующие сведения для идентификации пациента, записываемого на услугу:

- СНИЛС;
- дата рождения.

П р и м е ч а н и е – ФБ "Идентификация пациента" проверяет введенные данные на соответствие заданному формату ввода.

- 3) ФБ "Идентификация пациента" выполняет идентификацию:

- при выборе услуги записи на прием к врачу себя – авторизованного пользователя как пациента автоматически по данным ЕСИА;

- при выборе услуги записи другого человека на услугу – по совокупности введенных авторизованным пользователем сведений о записываемом на услугу пациенте.

В случае успешной идентификации пациента приложение предоставляет пользователю возможность продолжить запись пациента на прием к врачу.

В случае ошибки идентификации пациента ФБ "Идентификация пациента" посредством приложения отображает информацию о возникновении ошибки и предоставляет возможность вернуться на предыдущий шаг (при его наличии).

б) ФБ "Запись на прием", обеспечивающий выполнение следующих функций:

- 1) Сервис записи к врачу посредством приложения отображает список специальностей врачей, доступных для записи пациента.
 - В случае успешного определения списка специальностей врачей, доступных для записи, Сервис записи к врачу посредством приложения предоставляет пациенту возможность выбрать специальность врача для записи.
 - В случае ошибки определения списка специальностей врачей, доступных для записи, Сервис записи к врачу посредством приложения отображает информацию о возникновении ошибки и предоставляет возможность вернуться на предыдущий шаг (при его наличии).

ИС РПМУ выполняет следующие проверки в зависимости от настроек конфигурации Портала:

- возможности записи к врачу через Интернет;
- пациента по полу и возрасту.

- 2) Сервис записи к врачу посредством приложения отображает список МО, доступных для записи пациента.

Список МО, доступных для записи, в приложении отображается в отсортированном виде, в первую очередь отображается МО прикрепления (по основному типу прикрепления).

- В случае успешного определения списка МО, доступных для записи пациента, Сервис записи к врачу посредством приложения предоставляет пользователю возможность выбрать МО для записи.
- В случае ошибки определения МО, доступных для записи, Сервис записи к врачу посредством приложения отображает пользователю сведения о возникшей ошибке и предоставляет возможность вернуться на предыдущий шаг (при его наличии).

- 3) Сервис записи к врачу посредством приложения отображает список структурных подразделений МО, доступных для записи пациента.
- В списке структурных подразделений МО, доступных для записи пациента, Сервис записи к врачу посредством приложения предоставляет пользователю возможность выбрать МО для записи.
 - В списке структурных подразделений МО, доступных для записи, Сервис записи к врачу посредством приложения отображает пользователю сведения о возникшей ошибке и предоставляет возможность вернуться на предыдущий шаг (при его наличии).
- 4) Сервис записи к врачу посредством приложения отображает список врачей, доступных для записи.
- Список врачей, доступных для записи, в приложении отображается в отсортированном виде, в первую очередь отображаются участковые врачи.
- В случае успешного определения списка врачей, доступных для записи, Сервис записи к врачу посредством приложения предоставляет пациенту возможность выбрать врача для записи.
 - В случае ошибки определения списка врачей, доступных для записи, Сервис записи к врачу посредством приложения отображает информацию о возникновении ошибки и предоставляет возможность вернуться на предыдущий шаг (при его наличии).
- ИС РПМУ выполняет проверку возможности обслуживания врачом участка прикрепления пациента (для участковых врачей) на этапе выбора врача в зависимости от настроек конфигурации Портала.
- 5) Сервис записи к врачу посредством приложения отображает список дат, доступных для записи.
- В случае успешного определения списка дат, доступных для записи, Сервис записи к врачу посредством приложения предоставляет пациенту возможность выбрать дату для записи.
 - В случае ошибки определения списка дат, доступных для записи, Сервис записи к врачу посредством приложения отображает информацию о возникновении ошибки и предоставляет возможность вернуться на предыдущий шаг (при его наличии).

ИС РПМУ выполняет проверку ограничения отображения слотов в расписании в зависимости от разрешения записи на текущий день и времени запрета на завтра при отображении расписания в зависимости от настроек конфигурации Портала.

- 6) Сервис записи к врачу посредством приложения отображает время, на которое доступна запись (далее – слот).
- В случае успешного определения списка слотов, доступных для записи, Сервис записи к врачу посредством приложения предоставляет пациенту возможность выбрать слот для записи.
 - В случае ошибки определения списка слотов, доступных для записи, Сервис записи к врачу посредством приложения отображает информацию о возникновении ошибки и предоставляет возможность вернуться на предыдущий шаг (при его наличии).

ИС РПМУ выполняет следующие проверки в зависимости от настроек конфигурации Портала проверки при подтверждении записи:

- умершего пациента (установленной даты смерти у пациента) на этапе записи на прием;
 - на повторную запись по специальности в одну МО на прием;
 - на повторную запись по специальности в одну МО на один день;
 - управляющего примечания врача или слота с ограничением записи по возрасту при записи на слот.
- 7) Сервис записи к врачу посредством приложения отображает пользователю сводную информацию о выбранной записи пациента и запрашивает подтверждение записи.

Сводная информация о выбранной записи пациента содержит:

- наименование МО;
- структурное подразделение МО;
- адрес МО;
- специальность врача;
- Ф. И. О. врача;
- дату и время приема.

Сервис записи к врачу посредством приложения предоставляет пользователю возможность:

- подтвердить запись;
- вернуться на предыдущий шаг.

- 8) При подтверждении пользователем записи Сервис записи к врачу посредством приложения выполняет запись пациента на выбранный слот.

- В случае успешной записи пациента на прием к врачу Сервис записи к врачу посредством приложения отображает пациенту сообщение об успешной записи на прием к врачу и предоставляет возможность:
 - отменить запись;
 - посмотреть предстоящие записи;
 - перейти к главному меню Сервиса записи к врачу.
 - В случае ошибки записи пациента к врачу Сервис записи к врачу посредством приложения отображает сведения о возникшей ошибке и предоставляет возможность вернуться на предыдущий шаг (при его наличии).
- 9) При выборе услуги просмотра предстоящих записей Сервис записи к врачу посредством приложения отображает пользователю его актуальные записи.
- В случае успешного определения актуальных записей пациента Сервис записи к врачу посредством приложения отображает пользователю сводную информацию по каждой записи пациента и предоставляет возможность:
 - отменить запись;
 - перейти к главному меню Сервиса записи к врачу.
 - В случае ошибки определения записей пациента Сервис записи к врачу посредством приложения отображает сведения о возникшей ошибке и предоставляет возможность перейти к главному меню приложения Сервиса записи к врачу.
- 10) При выборе пользователем отмены записи Сервис записи к врачу посредством приложения отображает пользователю сводную информацию о записи выбранной для отмены и возможность:
- подтвердить отмену записи
 - отклонить отмену записи.
- Сводная информация о записи содержит:
- наименование МО;
 - адрес МО;
 - специальность врача;
 - ФИО врача;
 - дату и время приема.
- В случае подтверждения пользователем отмены записи Сервис записи к врачу посредством приложения отображает сведения, что запись отменена.
- В случае отклонения пользователем отмены записи Сервис записи к врачу посредством приложения возвращает пользователя на предыдущий шаг.

- 11) При выборе пользователем перехода к главному меню Сервиса записи к врачу приложение отображает пользователю главное меню Сервиса записи к врачу.

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 характеризуемое 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".