

ООО "РТ МИС"

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

Руководство пользователя. Подсистема "Взаимодействие с государственным
мессенджером" 1.0.6_1

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_1.....	14
5	Модуль "Авторизация для интеграции с государственным мессенджером" 1.0.6_1.....	15
6	Модуль "Запись на прием через государственный мессенджер" 1.0.6_1	16
7	Модуль "Проведение ТМК через государственный мессенджер" 1.0.6.....	21
8	Аварийные ситуации.....	22
8.1	Описание аварийных ситуаций.....	22
8.2	Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса ..	23
9	Эксплуатация подсистемы.....	24

1 Введение

1.1 Область применения

Настоящий документ описывает порядок работы с подсистемой "Взаимодействие с государственным мессенджером" 1.0.6_1 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_1 предназначена для автоматизации процессов информирования и обслуживания граждан на ИС РПМУ в части записи на ТМК и проведения ТМК через государственный мессенджер 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);

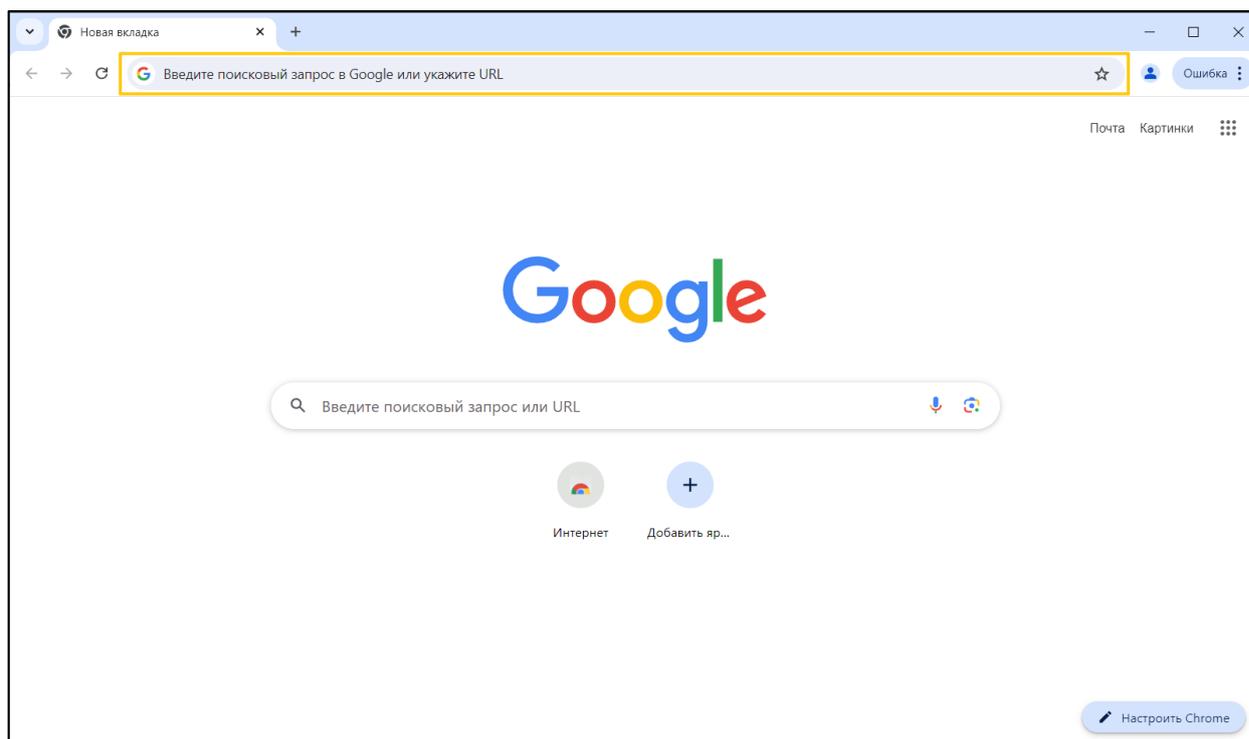


Рисунок 1 – Окно браузера и домашняя страница

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

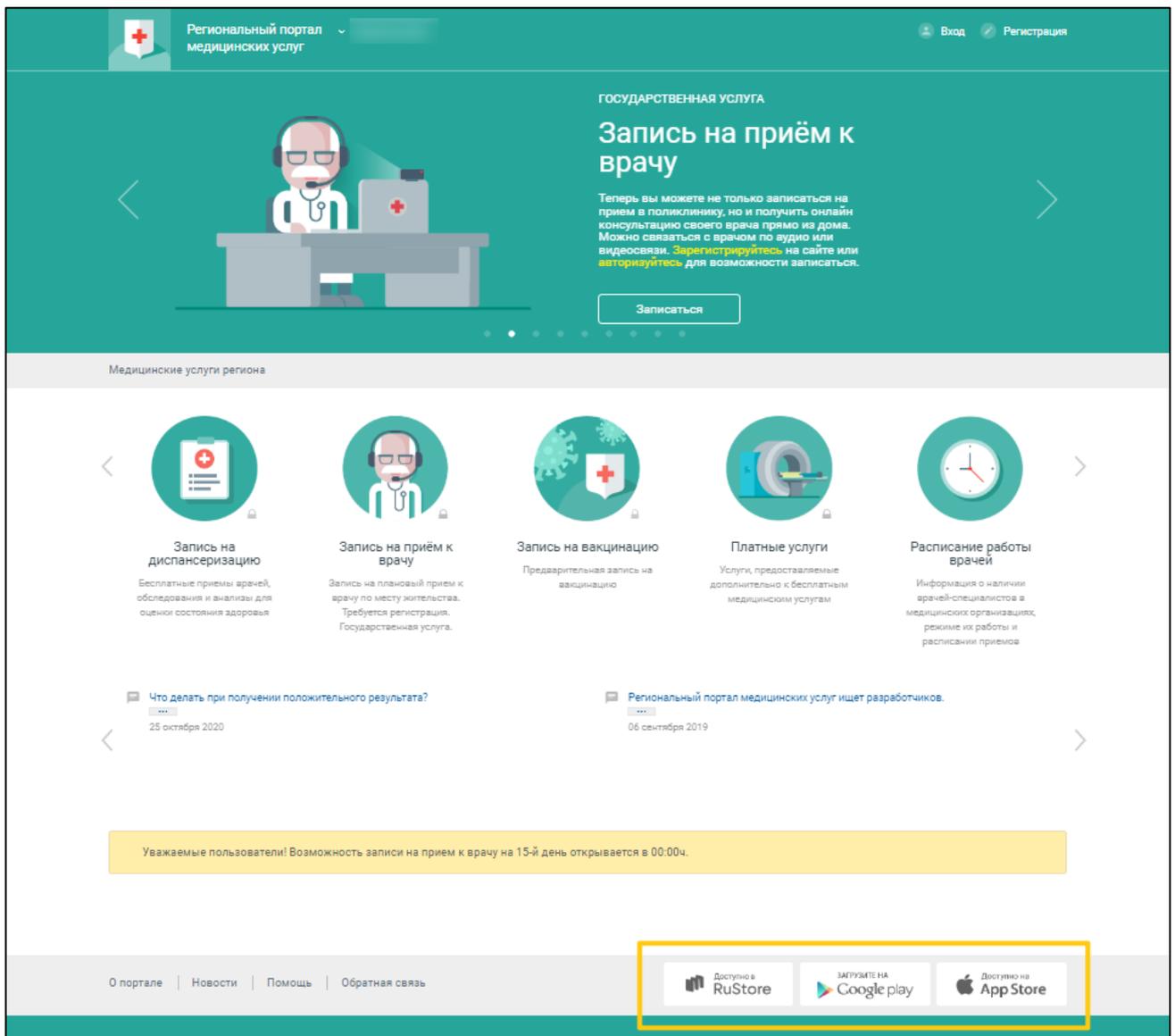


Рисунок 2 – Стартовое окно Портала и кнопки установки приложения

- 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);

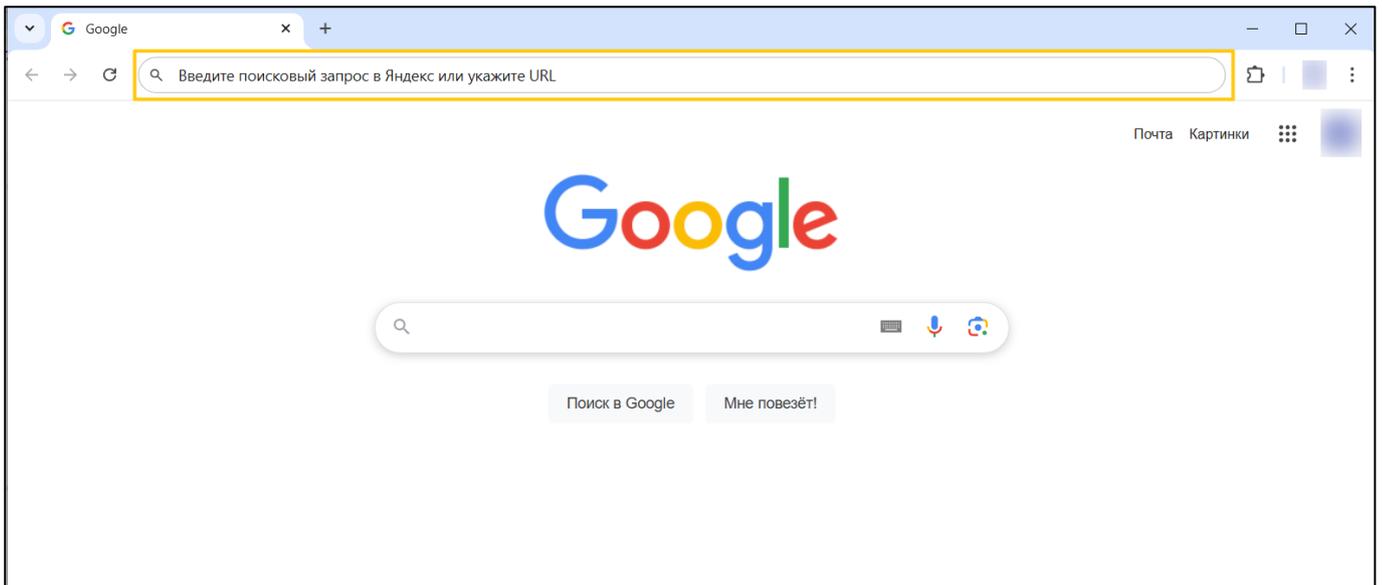


Рисунок 3 – Окно браузера и домашняя страница

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

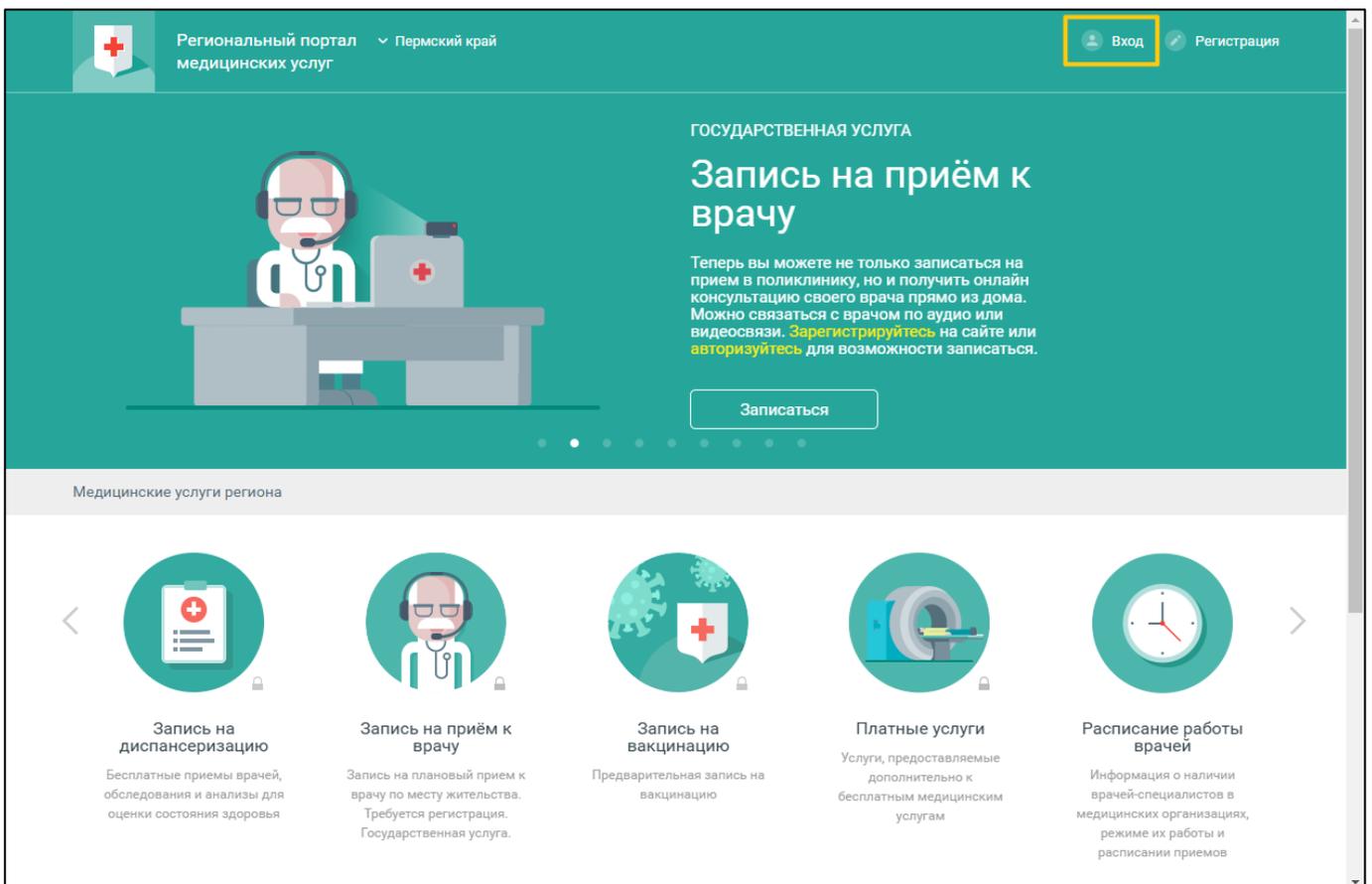


Рисунок 4 – Стартовое окно Портала и кнопка "Вход"

3.3.2 Мобильное приложение



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

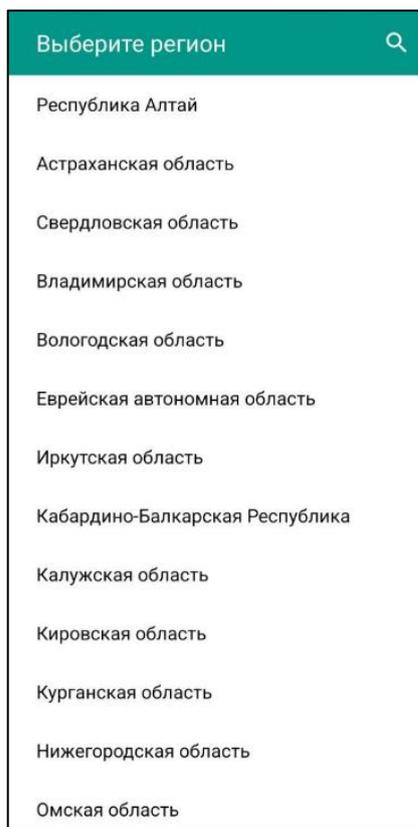


Рисунок 5 – Список регионов

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

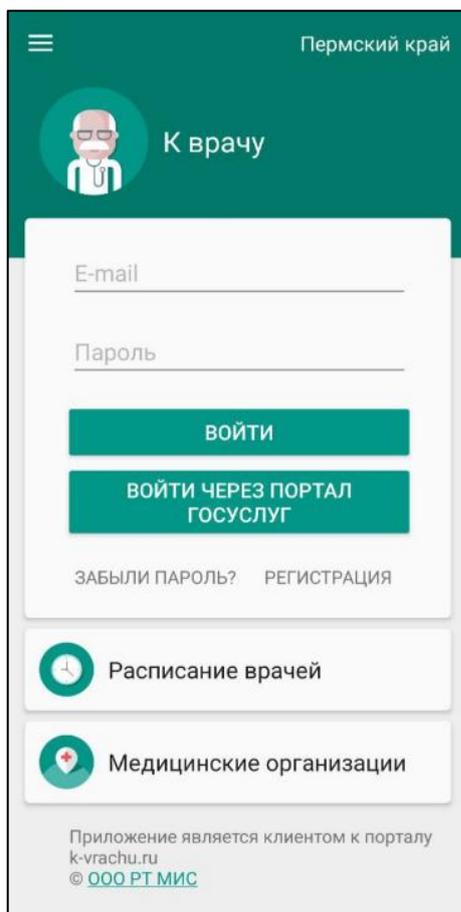


Рисунок 6 – Форма авторизации при первом запуске

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;

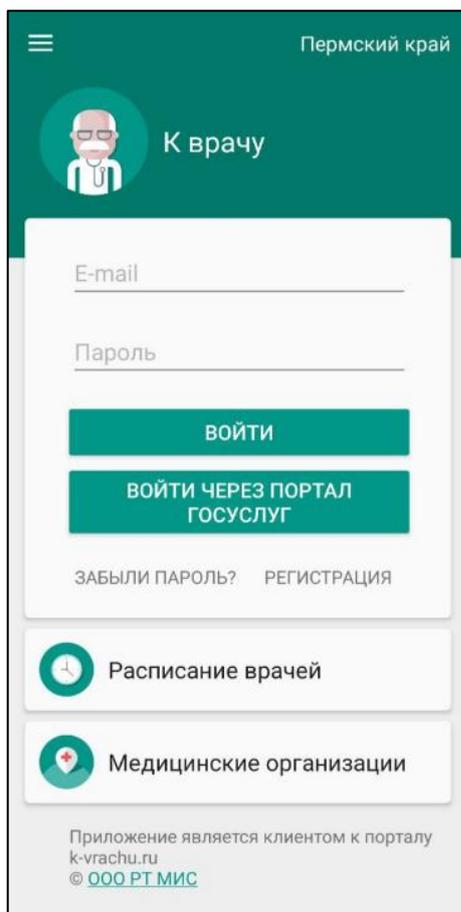


Рисунок 8 – Окно входа

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.

Примечание – При использовании данного способа входа аккаунт создается автоматически.

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

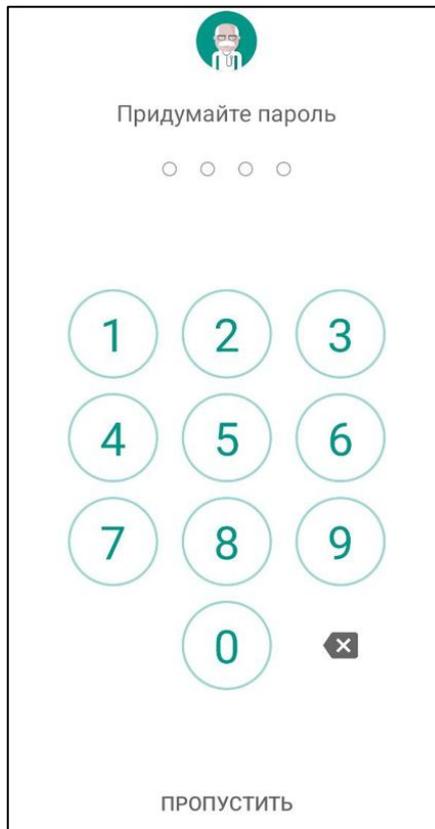


Рисунок 9 – Форма "Создание PIN-кода"

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_1

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>);
- метод создания чата (<https://api.sferum-dev.ru/educationSchool.createChat>);
- метод добавления пользователя в чат (<https://api.sferum-dev.ru/educationSchool.addChatUsers>).

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 сведениями о

- МО, доступных для записи на ТМК;
- специальностях врачей, доступных для записи на ТМК;
- врачах, доступных для записи на ТМК;
- датах, доступных для записи на ТМК;
- времени, доступном для записи на ТМК;
- целях, доступных для записи на ТМК.

5 Модуль "Авторизация для интеграции с государственным мессенджером" 1.0.6_1

Модуль "Авторизация для интеграции с государственным мессенджером" включает функциональный блок "Главное меню":

- При отображении главного меню Сервис записи к врачу посредством приложения предоставляет возможность выбора услуги:
 - записать на ТМК себя;
 - записать на ТМК другого человека.

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.

6 Модуль "Запись на прием через государственный мессенджер"

1.0.6_1

Модуль "Запись на прием через государственный мессенджер" включает функциональный блок "Запись на ТМК":

- а) При выборе услуги записи на ТМК себя или другого человека Сервис записи к врачу посредством приложения отображает список целей, доступных для записи пациента на ТМК.

Цели ТМК отображаются в соответствии с настройками целей в Системе.

- 1) В случае успешного определения списка целей, доступных для записи пациента на ТМК, Сервис записи к врачу посредством приложения предоставляет пользователю возможность выбрать цель для записи.
- 2) В случае ошибки определения целей, доступных для записи на ТМК, Сервис записи к врачу посредством приложения отображает пользователю сведения о возникшей ошибке и предоставляет возможность вернуться на предыдущий шаг.

- б) Сервис записи к врачу посредством приложения отображает список специальностей врачей, доступных для записи пациента на ТМК.

- 1) В случае успешного определения списка специальностей врачей, доступных для записи на ТМК, Сервис записи к врачу посредством приложения предоставляет пациенту возможность выбрать специальность врача для записи.
- 2) В случае ошибки определения списка специальностей врачей, доступных для записи на ТМК, 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.

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

- 1) В случае успешного определения списка МО, доступных для записи пациента на ТМК, Сервис записи к врачу посредством приложения предоставляет пользователю возможность выбрать МО для записи.
- 2) В случае ошибки определения МО, доступных для записи пациента на ТМК, Сервис записи к врачу посредством приложения отображает пользователю сведения о

возникшей ошибке и предоставляет возможность вернуться на предыдущий шаг (при его наличии).

- г) Сервис записи к врачу посредством приложения отображает список врачей, доступных для записи пациента на ТМК.

Список врачей ограничивается врачами, для которых в сведениях о сотруднике указан идентификатор сотрудника в государственном мессенджере, если в Системе для проведения ТМК выбрана платформа государственного мессенджера.

- 1) В случае успешного определения списка врачей, доступных для записи пациента на ТМК, Сервис записи к врачу посредством приложения предоставляет пациенту возможность выбрать врача для записи.
- 2) В случае ошибки определения списка врачей, доступных для записи пациента на ТМК, 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.

- д) Сервис записи к врачу посредством приложения отображает список дат, доступных для записи пациента на ТМК.

- 1) В случае успешного определения списка дат, доступных для записи пациента на ТМК, Сервис записи к врачу посредством приложения предоставляет пациенту возможность выбрать дату для записи.
- 2) В случае ошибки определения списка дат, доступных для записи пациента на ТМК, 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.

- е) Сервис записи к врачу посредством приложения отображает время, на которое доступна запись пациента на ТМК (далее – слот).

- 1) В случае успешного определения списка слотов, доступных для записи пациента на ТМК, Сервис записи к врачу посредством приложения предоставляет пациенту возможность выбрать слот для записи.

- 2) В случае ошибки определения списка слотов, доступных для записи пациента на ТМК, 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 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.
- ж) Сервис записи к врачу посредством приложения отображает пользователю сводную информацию о выбранной записи пациента на ТМК и запрашивает подтверждение записи.

Сводная информация о выбранной записи пациента на ТМК содержит:

- наименование МО;
- специальность врача;
- Ф. И. О. врача;
- дату и время приема;
- цель консультации;
- подтверждение согласия на проведение ТМК.

Сервис записи к врачу посредством приложения предоставляет пользователю возможность:

- подтвердить согласие на проведение ТМК и запись на ТМК;
 - вернуться на предыдущий шаг.
- з) При подтверждении пользователем записи на ТМК Сервис записи к врачу посредством приложения выполняет запись пациента на выбранный слот.
- 1) В случае успешной записи пациента на ТМК Сервис записи к врачу посредством приложения отображает пациенту сообщение об успешной записи на ТМК и предоставляет возможность:
- посмотреть предстоящие записи;
 - перейти к главному меню Сервиса записи к врачу.

- 2) В случае ошибки записи пациента на ТМК Сервис записи к врачу посредством приложения отображает сведения о возникшей ошибке и предоставляет возможность вернуться на предыдущий шаг (при его наличии).
- и) Сервис записи к врачу посредством приложения при записи на ТМК отображает пользователю сведения о порядке и условиях проведения ТМК:
- о медицинской организации, участвующей в консультации;
 - о консультанте (враче);
 - сведения о порядке и условиях оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий.
- к) Сервис записи к врачу посредством приложения отображает пользователю уведомление о предстоящей ТМК.

Уведомление о предстоящей ТМК направляется пользователю:

- за сутки до приема;
- за 15 минут до приема.

Уведомление о предстоящей ТМК содержит сводную информацию о записи на ТМК:

- дата и время проведения ТМК;
- сведения о пациенте;
- МО проведения ТМК;
- сведения о враче и его специальности;
- цель проведения ТМК;
- порядок и условия проведения ТМК;
- ссылка на ТМК (за 15 минут до начала ТМК).

Уведомления о предстоящей ТМК Сервис записи к врачу посредством приложения отображает пользователю по записям на ТМК, выполненным пользователем для:

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

Уведомление о предстоящей ТМК Сервис записи к врачу посредством приложения отображает пользователю при наличии в Системе сведений об идентификаторе пациента в государственном мессенджере.

Если в Системе платформой проведения ТМК выбран государственный мессенджер, то по ссылке в уведомлении осуществляется переход в чат проведения ТМК.

- л) Сервис записи к врачу посредством приложения отображает пользователю ссылку на ТМК при просмотре пользователем предстоящих записей.

Ссылка на ТМК отображается за 15 минут до начала ТМК и только для записей на ТМК. Если в Системе платформой проведения ТМК выбран государственный мессенджер, то по ссылке в уведомлении осуществляется переход в чат проведения ТМК.

- м) При указании врачом в Системе сведений о возможности записи на ТМК для закрытия листа нетрудоспособности Сервис записи к врачу посредством приложения отображает пациенту уведомление.

Уведомление содержит сведения о:

- листе нетрудоспособности;
- враче, направившем уведомление;
- возможности записи на ТМК для закрытия листа нетрудоспособности.

Уведомление о возможности записи на ТМК для закрытия листа нетрудоспособности Сервис записи к врачу посредством приложения отображает пользователю при наличии в Системе сведений об идентификаторе пациента в государственном мессенджере.

7 Модуль "Проведение ТМК через государственный мессенджер" 1.0.6

Проведение ТМК выполняется на платформе, определенной в настройках Системы.

Если в Системе платформой проведения ТМК выбран государственный мессенджер, то подключение к ТМК доступно при выполнении следующих условий:

- пользователь авторизован через ЕСИА;
- данные пользователя совпадают с данными пациента или его законного представителя по следующим параметрам:
 - Ф. И.О.;
 - дата рождения;
 - СНИЛС.

При проведении ТМК на платформе государственного мессенджера Сервис записи к врачу в государственном мессенджере:

- создает чат для проведения ТМК;
- включает в чат для проведения ТМК участников ТМК.

При указании врачом в Системе сведений об окончании ТМК Сервис записи к врачу посредством приложения отображает пользователю уведомление об окончании ТМК.

Уведомление об окончании ТМК содержит сведения:

- о дате и времени записи на ТМК (начало ТМК);
- о дате и времени окончания ТМК;
- цели ТМК;
- врача, проводившем ТМК.

8 Аварийные ситуации

8.1 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 характеризующееся 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.

8.2 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.

9 Эксплуатация подсистемы

Подробное описание приведено в документе "Регламент эксплуатации".