

**ООО "РТ МИС"**

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

Руководство пользователя. Подсистема "Вызов врача на дом"

## Содержание

<b>Перечень терминов и сокращений .....</b>	<b>4</b>
<b>1 Введение.....</b>	<b>5</b>
1.1 Область применения .....	5
1.2 Краткое описание возможностей .....	5
1.3 Уровень подготовки пользователя .....	5
1.4 Перечень эксплуатационной документации, с которым необходимо ознакомиться пользователю .....	5
<b>2 Назначение и условия применения .....</b>	<b>6</b>
2.1 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации.....	6
2.2 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации .....	6
<b>3 Подготовка к работе.....</b>	<b>7</b>
3.1 Первоначальная настройка .....	7
3.2 Установка мобильного приложения .....	7
3.3 Порядок запуска .....	8
3.3.1 <i>Веб-версия Портала</i> .....	8
3.3.2 <i>Мобильное приложение</i> .....	10
3.4 Авторизация .....	11
3.4.1 <i>Веб-версия Портала</i> .....	11
3.4.2 <i>Мобильное приложение</i> .....	12
3.5 Порядок проверки работоспособности .....	15
3.5.1 <i>Веб-версия Портала</i> .....	15
3.5.2 <i>Мобильное приложение</i> .....	15
<b>4 Подсистема "Вызов врача на дом" .....</b>	<b>16</b>
4.1 Вызов врача на дом .....	16
4.1.1 <i>Веб-версия Портала</i> .....	16
4.1.2 <i>Мобильное приложение</i> .....	17
4.2 Отмена вызова врача на дом .....	17
4.2.1 <i>Веб-версия Портала</i> .....	17
4.2.2 <i>Мобильное приложение</i> .....	18
<b>5 Аварийные ситуации.....</b>	<b>19</b>
5.1 Описание аварийных ситуаций .....	19

5.2	Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса ..	20
<b>6</b>	<b>Эксплуатация подсистемы.....</b>	<b>21</b>

## Перечень терминов и сокращений

В настоящем документе применяют следующие термины с соответствующими определениями, сокращения и обозначения:

ID	–	Уникальный признак объекта, позволяющий отличать его от других объектов
Госуслуги	–	Портал Госуслуг РФ (ЕСИА)
ЕСИА	–	Единая система идентификации и аутентификации
МО	–	Медицинская организация
МП	–	Мобильное приложение для Регионального портала медицинских услуг "К врачу"
Портал, ИС РПМУ	–	Информационная система "Региональный портал медицинских услуг"
Ф. И. О.	–	Фамилия, имя, отчество

# **1 Введение**

## **1.1 Область применения**

Настоящий документ описывает порядок работы с подсистемой "Вызов врача на дом" Информационной системой "Региональный портал медицинских услуг" (далее – Портал, ИС РПМУ).

## **1.2 Краткое описание возможностей**

Подсистема "Вызов врача на дом" предназначена для оформления вызова врача на дом.

## **1.3 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).

## **1.4 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 "Вызов врача на дом" позволяет выполнять следующие функции в веб-приложении и МП:

- отображение списка показаний и информации о правилах оказания услуги вызова врача на дом.

Для вызова врача на дом необходимо ознакомиться с правилами оказания услуги вызова врача на дом.

- автоматическое определение МО, обслуживающей данный адрес;
- отображение симптомов;
- отображение информации о факте вызова врача на дом в картотеке для данного пациента.

Для создания вызова необходимо ознакомиться с правилами вызова врача и указать сведения:

- для кого вызов;
- адрес;
- телефон;
- комментарий.
- отключение проверки на достаточность симптомов при вызове врача в конфигурации сайта.

### **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);

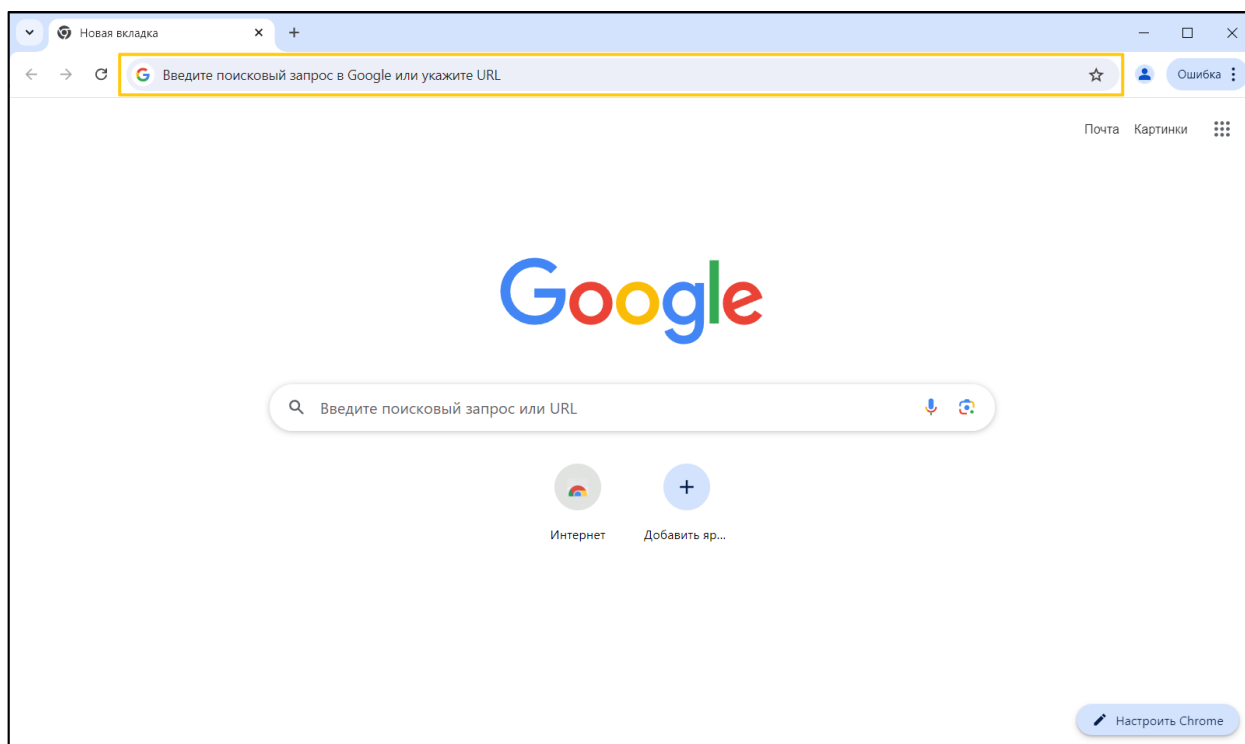


Рисунок 1 – Окно браузера и домашняя страница

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

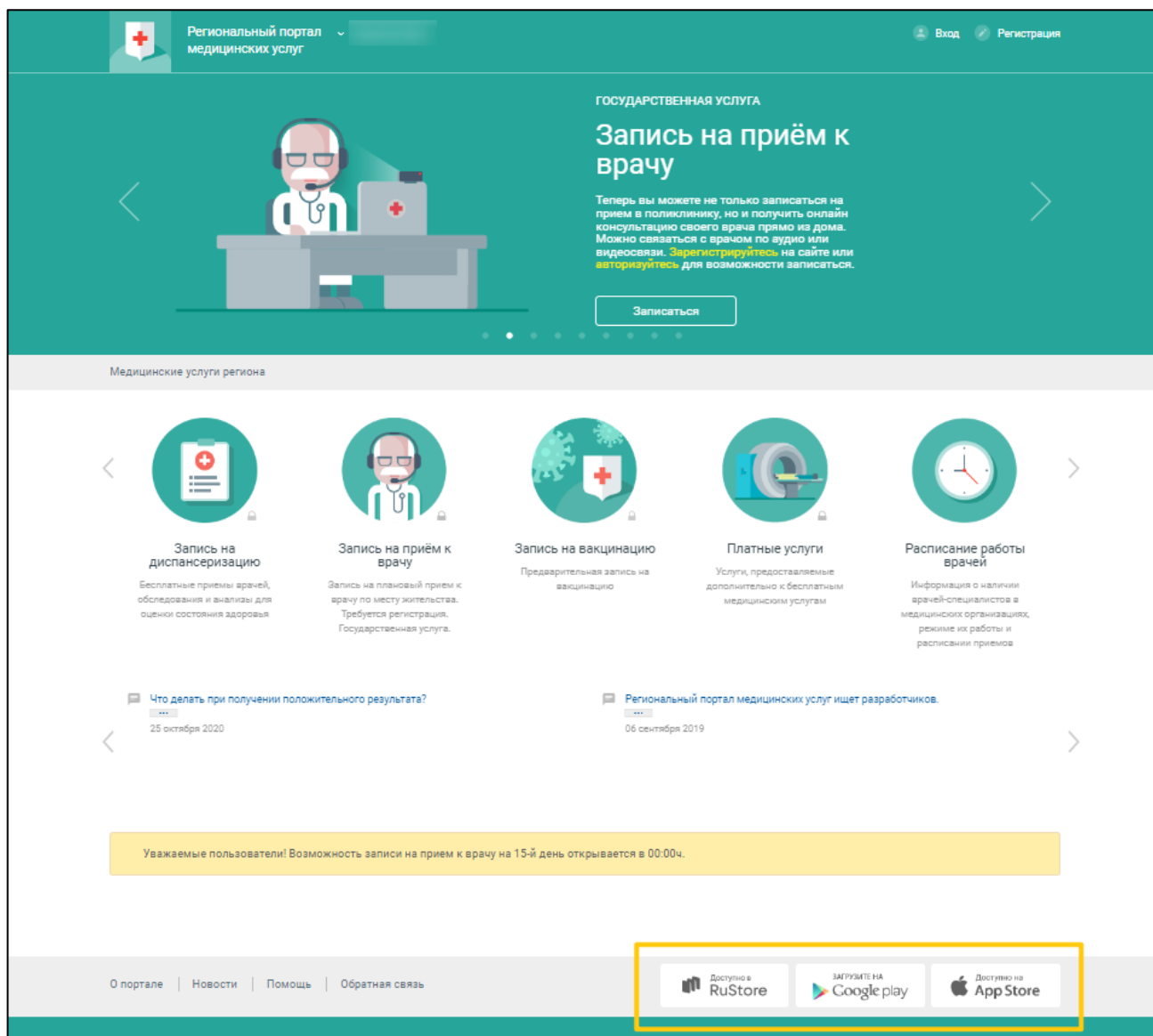


Рисунок 2 – Стартовое окно Портала и кнопки установки приложения

- 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);



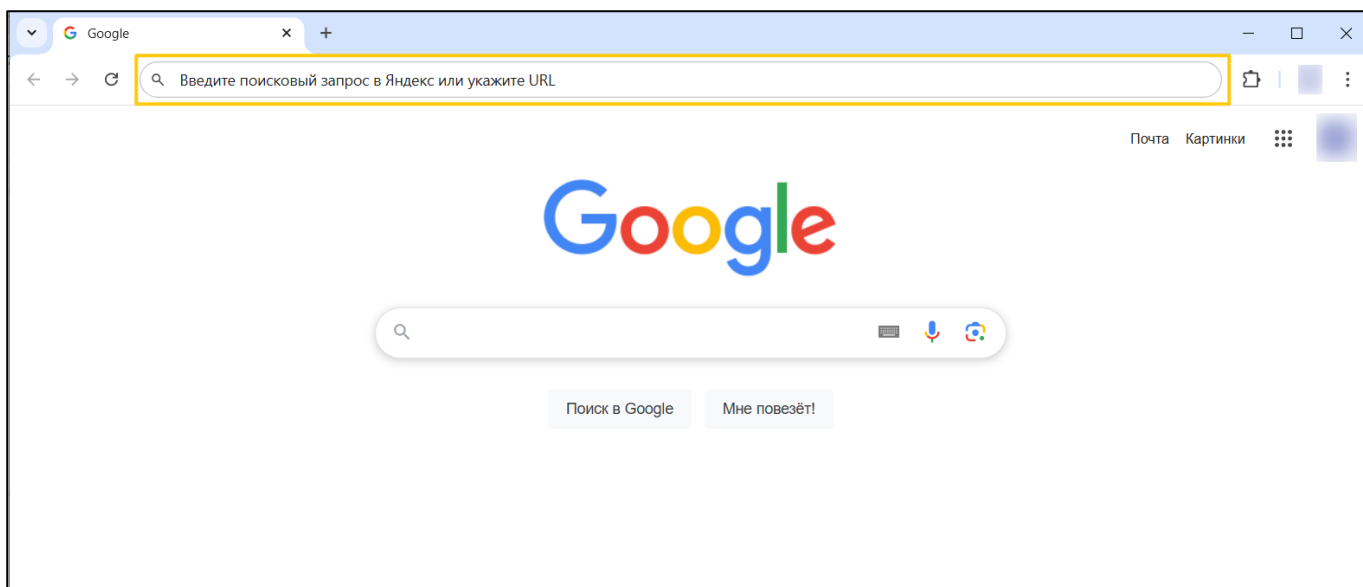


Рисунок 3 – Окно браузера и домашняя страница

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

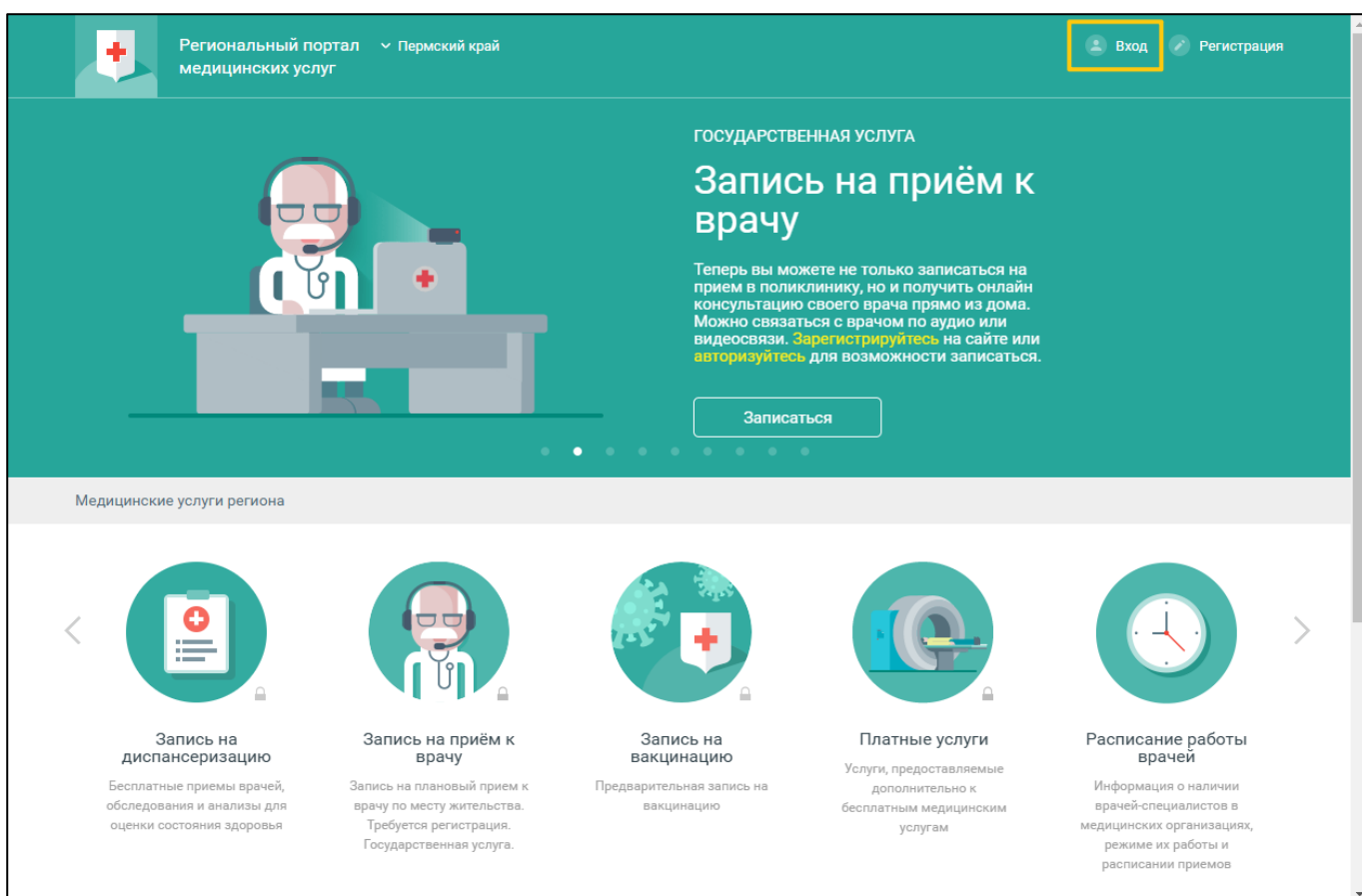
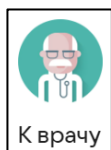


Рисунок 4 – Стартовое окно Портала и кнопка "Вход"

### 3.3.2 Мобильное приложение



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

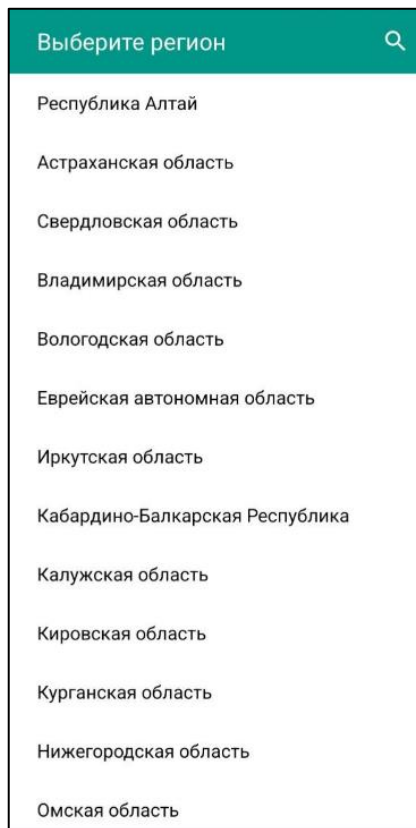


Рисунок 5 – Список регионов

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

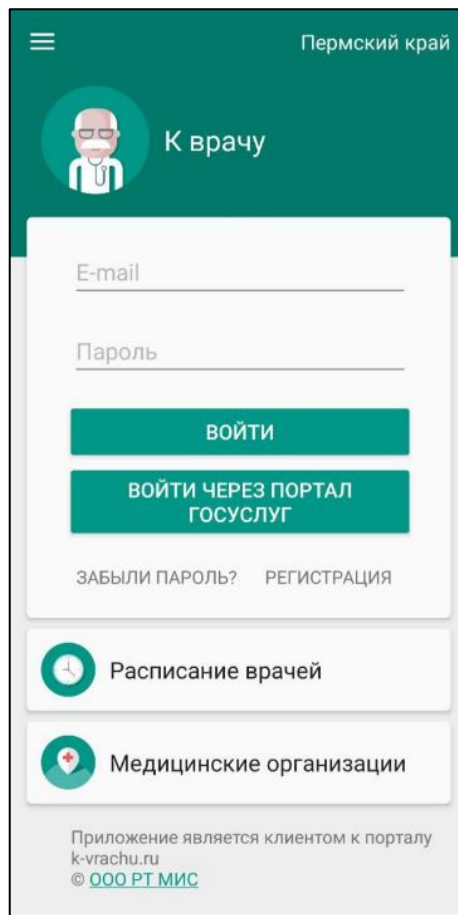


Рисунок 6 – Форма авторизации при первом запуске

## 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 7);

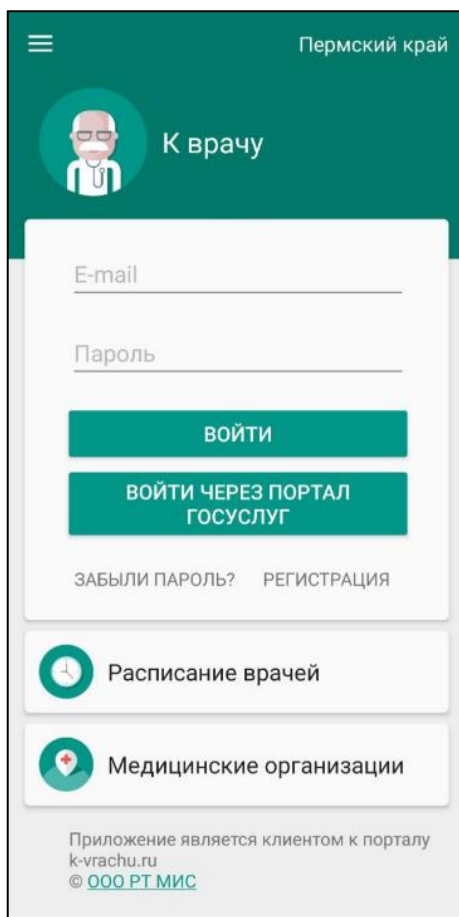


Рисунок 8 – Окно входа

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).

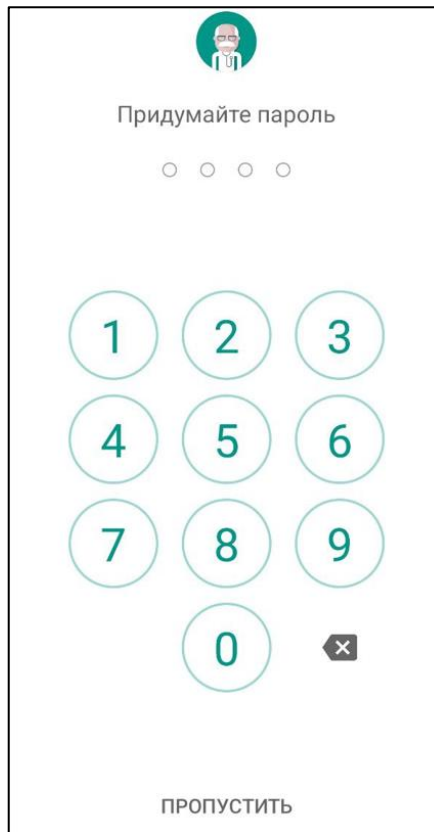


Рисунок 9 – Форма "Создание PIN-кода"

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).



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 "Вызов врача на дом"

### 4.1 Вызов врача на дом

#### 4.1.1 Веб-версия Портала

Для возможности вызова врача на дом:

- медицинская организация должна быть включена в перечень МО, оказывающих данную услугу;
- пациент должен иметь действующее прикрепление к соответствующему участку;
- если у пациента нет прикрепления к МО, ему будет оформлен неотложный вызов;

Время предоставления услуги может быть ограничено в соответствии с правилами, установленными в МО.

Для вызова врача на дом:

- нажмите кнопку "Вызов участкового врача на дом" на главной странице Портала;
- в строке с Ф.И.О. пациента, для которого требуется вызвать врача на дом, нажмите кнопку "Вызвать врача". Отобразится перечень показаний для вызова врача;

**Примечание** – В случае экстренного заболевания, при тяжелых состояниях обратитесь за скорой медицинской помощью по телефону 103.

- ознакомьтесь с правилами вызова врача на дом, установите флаг в строке "Я ознакомился с правилами вызова врача";
- нажмите кнопку "Продолжить";
- проверьте данные адреса для вызова врача. Если необходимо изменить адрес:
  - перейдите по ссылке "Другой адрес";
  - укажите текущий адрес пребывания пациента;
  - сохраните изменения.
- укажите телефон для обратной связи. Если необходимо изменить телефон:
  - перейдите по ссылке "Другой телефон";
  - укажите телефон для связи;
  - сохраните изменения.
- укажите информацию о вызывающем лице.
- напишите основные симптомы.
- если необходимо, внесите дополнительную информацию в соответствующем поле (этаж, домофон и прочее).
- нажмите кнопку "Вызвать".



После проверки заявки Вам будет выслано СМС-сообщение о результате обработки заявки: "одобрено"/ "отклонено".

Информацию о статусе заявки можно просмотреть в картотеке.

#### **4.1.2 Мобильное приложение**

Услуга "Вызов врача на дом" доступна только авторизованным пользователям, для пациентов, чьи данные подтверждены модератором.

Для вызова врача на дом:

- выберите человека в картотеке;
- нажмите кнопку "Вызов врача на дом" в контекстном меню человека, для которого оформляется вызов;
- внимательно ознакомьтесь с показаниями для вызова врача на дом, если данная услуга ранее не оказывалась пациенту, установите флаг "Я ознакомился с правилами" и нажмите "Далее";
- в разделе "Причины вызова" укажите симптомы заболевания, соответствующие показаниям для вызова врача на дом, и нажмите "Далее";
- заполните раздел "Комментарий" и нажмите "Далее";
- заполните раздел "Адрес вызова и телефон". Нажмите кнопку "Далее";
- в разделе "Вызов врача" проверьте корректность данных и нажмите "Подтвердить".

Запись отобразится в картотеке со статусом "В ожидании".

Регистратор поликлиники получит уведомление о вызове врача на дом.

Следите за статусом вызова. Вы получите E-mail, SMS или push-сообщение со статусом вызова.

## **4.2 Отмена вызова врача на дом**

### **4.2.1 Веб-версия Портала**

Отмена вызова доступна для вызовов без статуса и в статусе "Новый".

Чтобы отменить вызов на дом:

- нажмите кнопку "Моя картотека" в верхнем правом углу страницы Портала;
- в строке с пациентом отображается информация о вызове врача на дом;
- нажмите кнопку "Отменить вызов".

Вызовы врача отображаются в картотеке пользователя, в истории заказанных услуг.

#### 4.2.2 Мобильное приложение

Пользователь может отменить только вызовы, добавленные под своей учетной записью.

Отмена вызова доступна для вызовов без статуса и в статусе "Новый".

Для отмены вызова:

- в строке вызова врача на дом нажмите кнопку "Отменить". Отобразится сообщение, подтверждающее отмену вызова.
- подтвердите действие.

Вызов будет отменен. Статус вызова изменится на "Отменен".

## 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".