

**ООО "РТ МИС"**

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

Руководство пользователя. Подсистема "Листы ожидания"

## Содержание

<b>Перечень терминов и сокращений .....</b>	<b>3</b>
<b>1 Введение.....</b>	<b>4</b>
1.1 Область применения .....	4
1.2 Краткое описание возможностей .....	4
1.3 Уровень подготовки пользователя .....	4
1.4 Перечень эксплуатационной документации, с которым необходимо ознакомиться пользователю .....	4
<b>2 Назначение и условия применения .....</b>	<b>5</b>
2.1 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации.....	5
2.2 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации .....	5
<b>3 Подготовка к работе.....</b>	<b>6</b>
3.1 Первоначальная настройка .....	6
3.2 Установка мобильного приложения .....	6
3.3 Порядок запуска .....	7
3.3.1 <i>Веб-версия Портала</i> .....	7
3.3.2 <i>Мобильное приложение</i> .....	9
3.4 Авторизация .....	10
3.4.1 <i>Веб-версия Портала</i> .....	10
3.4.2 <i>Мобильное приложение</i> .....	11
3.5 Порядок проверки работоспособности .....	14
3.5.1 <i>Веб-версия Портала</i> .....	14
3.5.2 <i>Мобильное приложение</i> .....	14
<b>4 Подсистема "Листы ожидания" .....</b>	<b>15</b>
4.1 Листы ожидания в картотеке.....	15
4.2 Листы ожидания в мобильном приложении .....	17
<b>5 Аварийные ситуации.....</b>	<b>21</b>
5.1 Описание аварийных ситуаций.....	21
5.2 Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса ..	22
<b>6 Эксплуатация подсистемы.....</b>	<b>23</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
ЛО	–	Лист ожидания
МО	–	Медицинская организация
МП	–	Мобильное приложение для Регионального портала медицинских услуг "К врачу"
Портал, ИС РПМУ	–	Информационная система "Региональный портал медицинских услуг"

# **1 Введение**

## **1.1 Область применения**

Настоящий документ описывает порядок работы с подсистемой "Листы ожидания" Информационной системой "Региональный портал медицинских услуг" (далее – Портал, ИС РПМУ).

## **1.2 Краткое описание возможностей**

Подсистема "Листы ожидания" предназначена для ведения листа ожидания пациентов.

## **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 "Листы ожидания" позволяет выполнять следующие функции в веб-приложении и МП:

- постановка в лист ожидания (далее – ЛО) к врачу или по профилю.  
Для завершения записи из ЛО необходимо подтвердить или отказаться от предложенной записи по ЛО.
- отображение истории ЛО.  
Примечание – Данная функция недоступна в МП.
- исключение из ЛО при достижении максимального количества отказов, заданного в настройках Системы;
- проверка на повторную постановку в ЛО;
- уведомление пациента:
  - о предложении записи по ЛО;
  - подтверждении записи по ЛО;
  - исключении пациента из ЛО.

### **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);

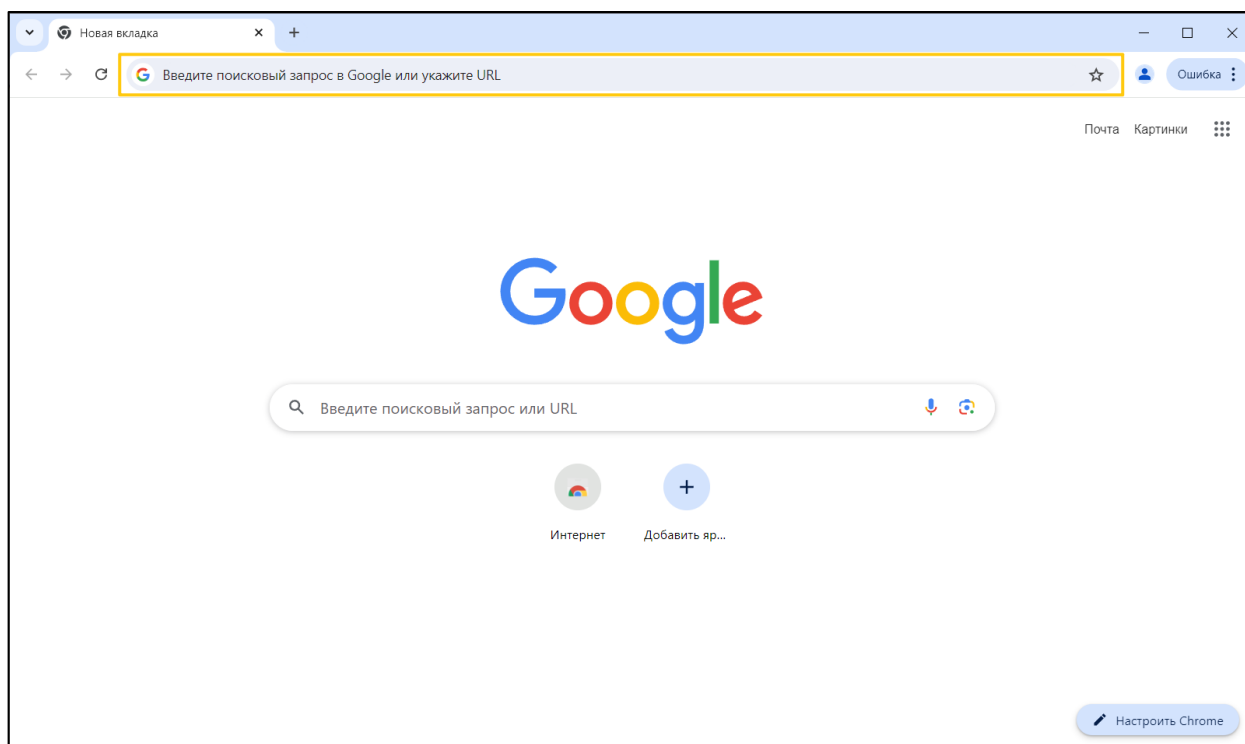


Рисунок 1 – Окно браузера и домашняя страница

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

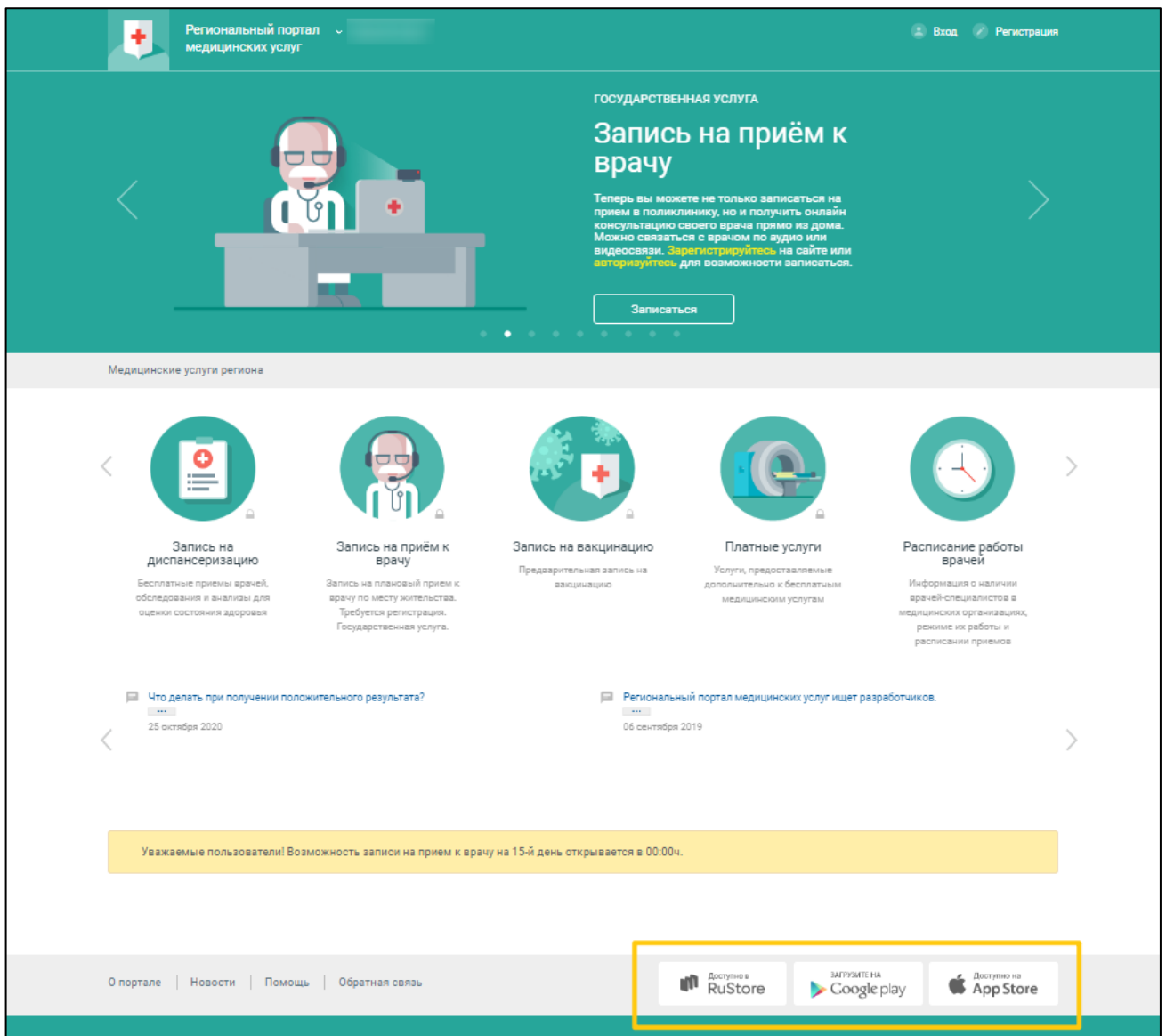


Рисунок 2 – Стартовое окно Портала и кнопки установки приложения

- 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);

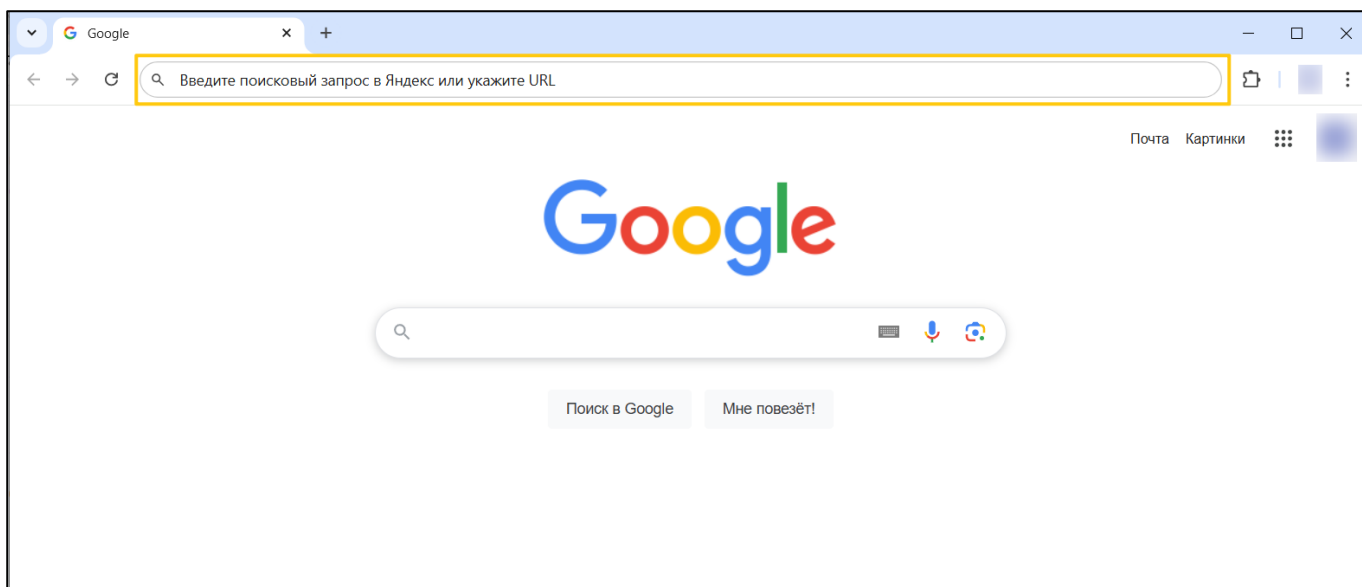


Рисунок 3 – Окно браузера и домашняя страница

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

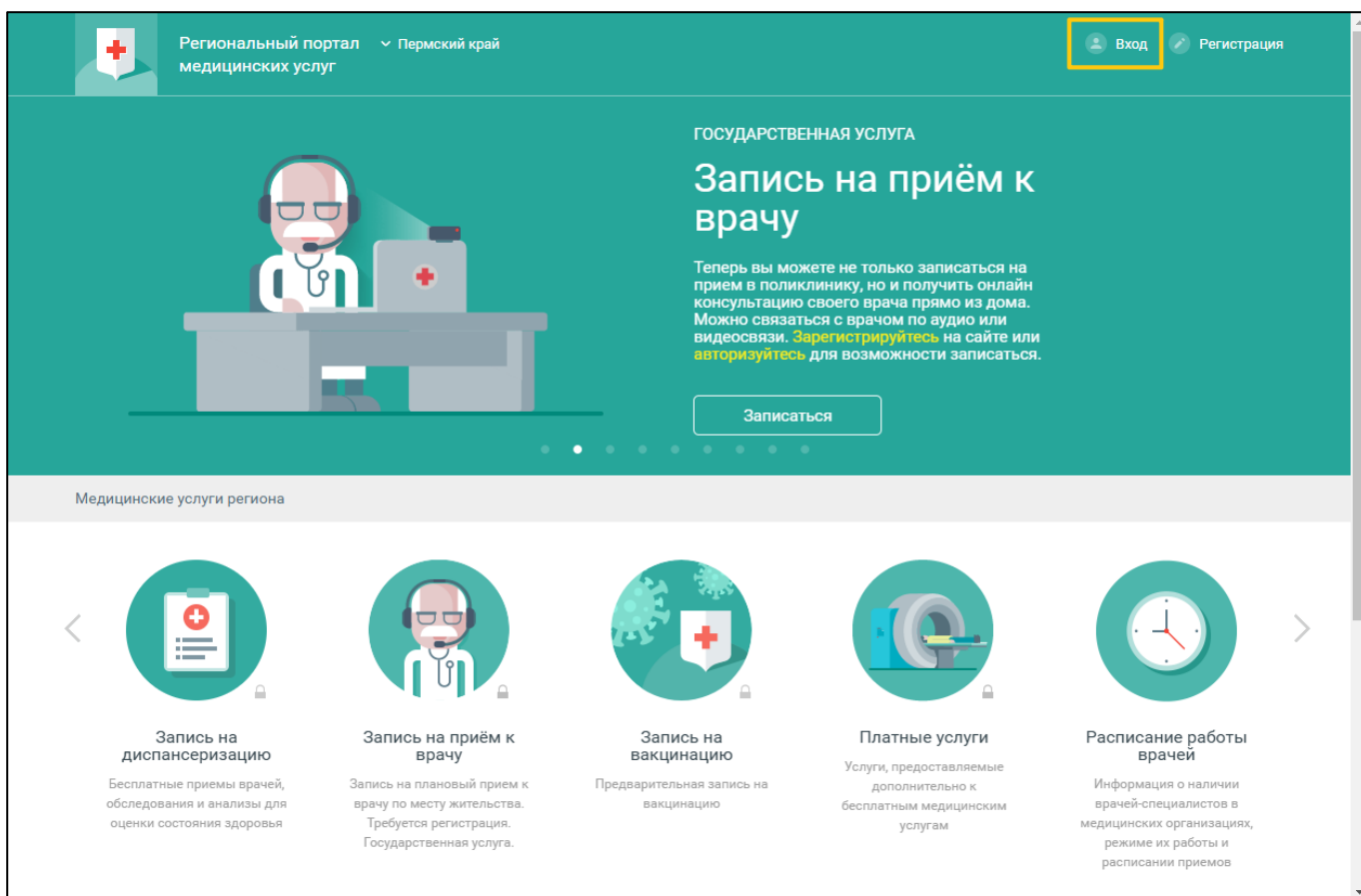
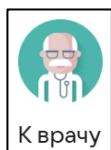
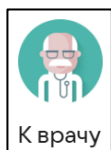


Рисунок 4 – Стартовое окно Портала и кнопка "Вход"



### 3.3.2 Мобильное приложение



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

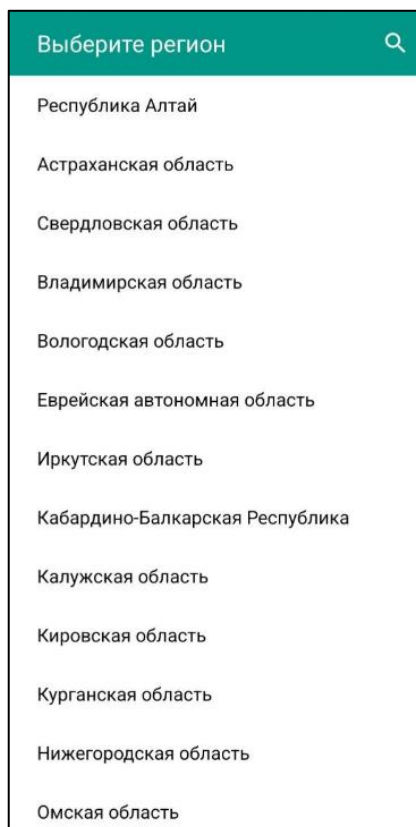


Рисунок 5 – Список регионов

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

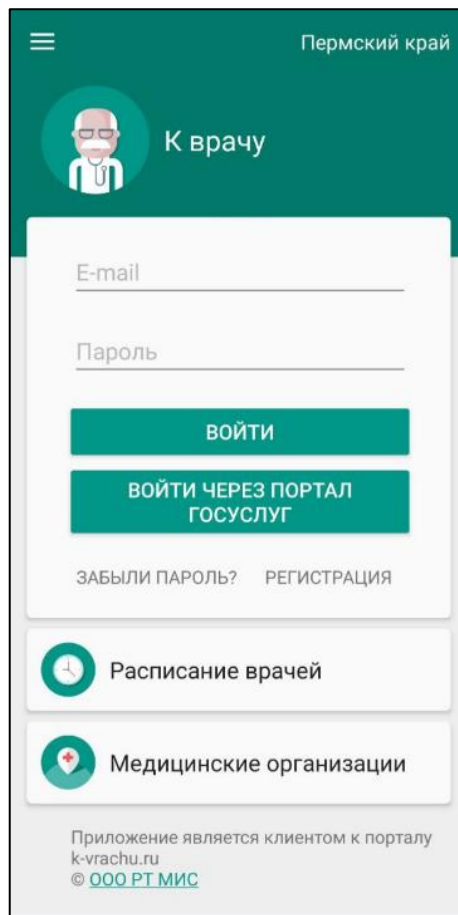


Рисунок 6 – Форма авторизации при первом запуске

### 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);

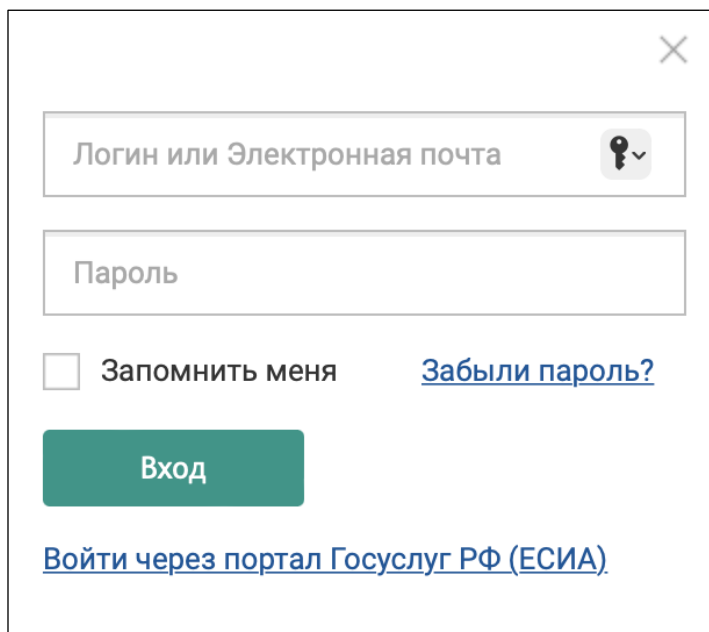


Рисунок 7 – Окно входа на Портал

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 7);

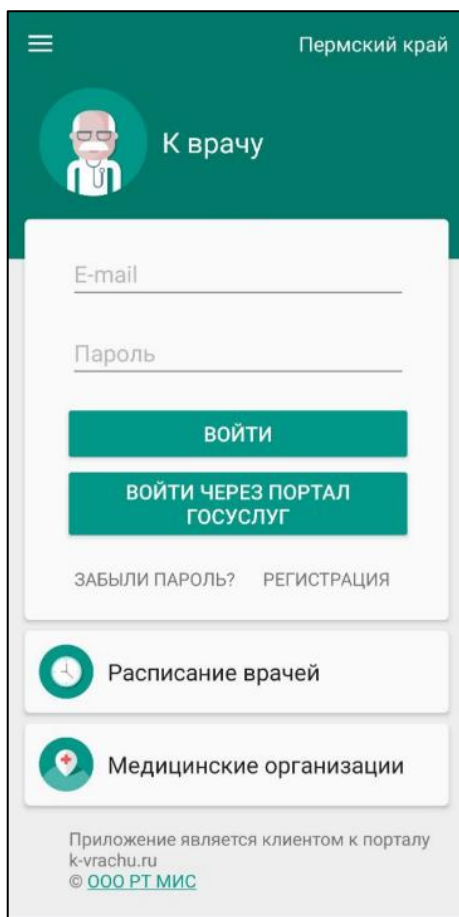


Рисунок 8 – Окно входа

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).

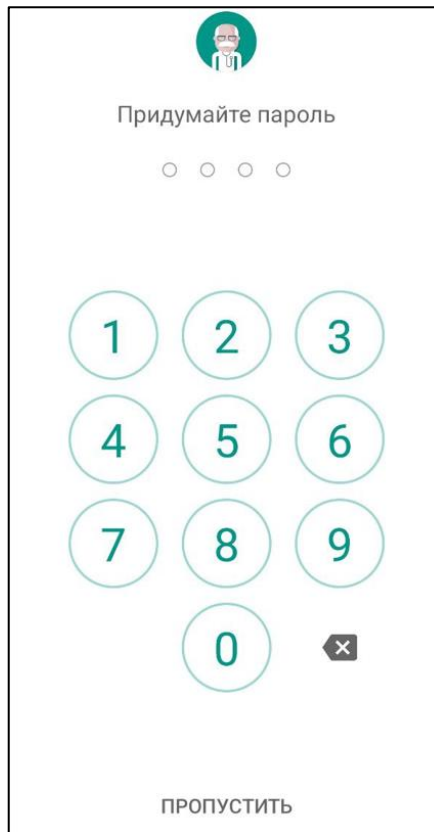


Рисунок 9 – Форма "Создание PIN-кода"

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 "Листы ожидания"

### 4.1 Листы ожидания в картотеке

Для просмотра истории листа ожидания

- нажмите ссылку "Моя картотека";
- отобразится форма "Моя картотека";

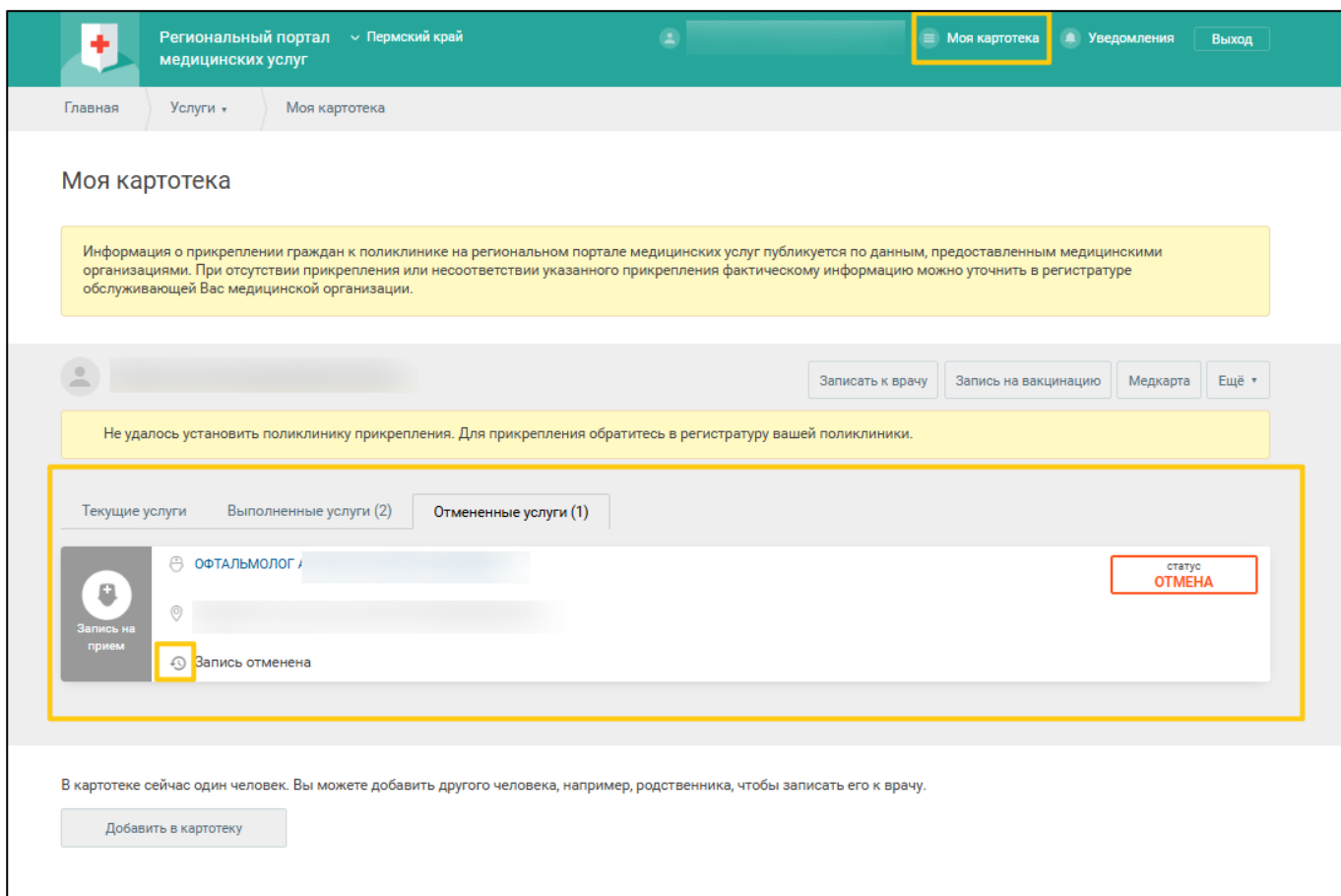



Рисунок 11 – Моя картотека

- перейдите на одну из вкладок: "Текущие услуги", "Выполненные услуги", "Отмененные услуги";
- нажмите кнопку  "История";
- отобразится форма "История листа ожидания".

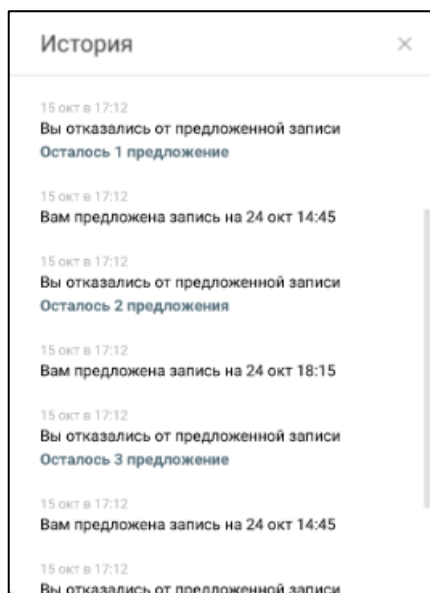


Рисунок 12 – Форма "История листа ожидания".

На форме отображается список, содержащий дату и информацию по листу ожидания:

- "Ожидание свободной записи" – отображается, если запись в статусе "В очереди";
- "Вам предложена запись на <Дата и время бирки>" – отображается, если:
  - запись в статусе "Ожидает подтверждения";
  - количество предложений больше или соответствует 1.
- "Вам предложена запись на <Дата и время бирки>. Последнее предложение: в случае отказа вы будете сняты с очереди" – отображается, если:
  - запись в статусе "Ожидает подтверждения";
  - количество предложений соответствует 0.
- "Вам предложена запись на <Дата и время бирки>. Последнее предложение: в случае отказа вы будете сняты с очереди" – отображается, если запись в статусе "Подтверждена";
- "Вы отказались от предложенной записи. Осталось <количество предложений> <предложение>" – отображается, если количество предложений больше или соответствует 1 и запись в статусе "В очереди";
- "Вы не подтвердили предложенную запись. Осталось <количество предложений> <предложение>" – отображается, если количество предложений больше или соответствует 1 и запись в статусе "Отмена";
- "Вы исключены из очереди из-за превышения количества отказов от предложенных записей" – отображается, если запись в статусе "Отмена";
- "Вы отменили получение свободной записи" – отображается, если запись в статусе "Отмена" или "Обслужен вне очереди";



- "Вы посетили врача вне очереди <Дата и время бирки>" – отображается, если запись в статусе "Обслужен вне очереди";
- "Отмена получения свободной записи: на данный момент необходимый Вам врач не ведет прием" – отображается, если запись в статусе "Отмена" с указанием причины "Изменение врача, ведущего прием";
- "Врач вернул пациента в очередь" – отображается при выполнении одного из условий:
  - запись в статусе "В очереди" с указанием причины изменения порядка очереди "Ошибочное направление";
  - запись в статусе "В очереди" с указанием причины изменения порядка очереди "Изменение врача, ведущего прием".
- "Снят с очереди" – отображается, если запись в статусе "Отмена" с указанием причины изменения порядка очереди "Смерть пациента";
- "Врач больше не ведет приём в данной МО. Ожидание свободной записи к другому врачу" – отображается, если одновременно выполняются условия:
  - запись в статусе "В очереди";
  - в текущем листе ожидания не указан врач;
  - у предыдущей записи истории листа ожидания у врача проставлен признак увольнения.
- "<Статус>: <Причина изменения порядка очереди>".

#### **4.2 Листы ожидания в мобильном приложении**

Для просмотра истории листа ожидания:

- перейдите в раздел "Картотека";
- нажмите кнопку контекстного меню и выберите пункт "История";

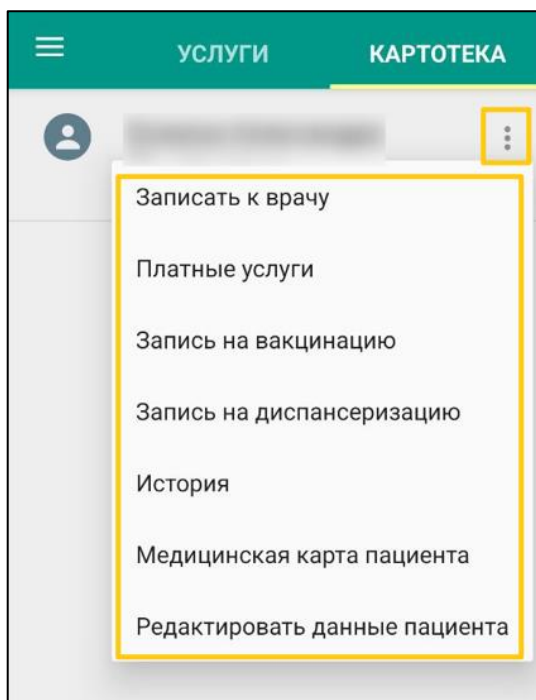


Рисунок 13 – Контекстное меню

- отобразится форма "История листа ожидания".

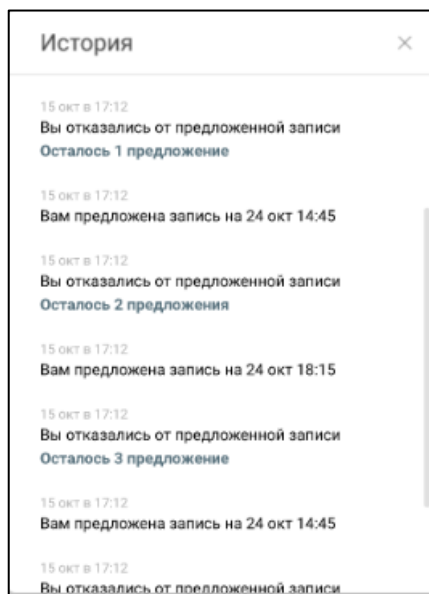


Рисунок 14 – Форма "История листа ожидания".

На форме отображается список, содержащий дату и информацию по листу ожидания:

- "Ожидание свободной записи" – отображается, если запись в статусе "В очереди";
- "Вам предложена запись на <Дата и время бирки>" – отображается, если:
  - запись в статусе "Ожидает подтверждения";
  - количество предложений больше или соответствует 1.

- "Вам предложена запись на <Дата и время бирки>. Последнее предложение: в случае отказа вы будете сняты с очереди" – отображается, если:
  - запись в статусе "Ожидает подтверждения";
  - количество предложений соответствует 0.
- "Вам предложена запись на <Дата и время бирки>. Последнее предложение: в случае отказа вы будете сняты с очереди" – отображается, если запись в статусе "Подтверждена";
- "Вы отказались от предложенной записи. Осталось <количество предложений> <предложение>" – отображается, если количество предложений больше или соответствует 1 и запись в статусе "В очереди";
- "Вы не подтвердили предложенную запись. Осталось <количество предложений> <предложение>" – отображается, если количество предложений больше или соответствует 1 и запись в статусе "Отмена";
- "Вы исключены из очереди из-за превышения количества отказов от предложенных записей" – отображается, если запись в статусе "Отмена";
- "Вы отменили получение свободной записи" – отображается, если запись в статусе "Отмена" или "Обслужен вне очереди";
- "Вы посетили врача вне очереди <Дата и время бирки>" – отображается, если запись в статусе "Обслужен вне очереди";
- "Отмена получения свободной записи: на данный момент необходимый Вам врач не ведет прием" – отображается, если запись в статусе "Отмена" с указанием причины "Изменение врача, ведущего прием";
- "Врач вернул пациента в очередь" – отображается при выполнении одного из условий:
  - запись в статусе "В очереди" с указанием причины изменения порядка очереди "Ошибочное направление";
  - запись в статусе "В очереди" с указанием причины изменения порядка очереди "Изменение врача, ведущего прием".
- "Снят с очереди" – отображается, если запись в статусе "Отмена" с указанием причины изменения порядка очереди "Смерть пациента";
- "Врач больше не ведет приём в данной МО. Ожидание свободной записи к другому врачу" – отображается, если одновременно выполняются условия:
  - запись в статусе "В очереди";
  - в текущем листе ожидания не указан врач;
  - у предыдущей записи истории листа ожидания у врача проставлен признак увольнения.

- "<Статус>: <Причина изменения порядка очереди>".

## 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 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.

## **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".