

**ООО "РТ МИС"**

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

Руководство пользователя. Подсистема "Приложение" 1.0.5

## Содержание

<b>1</b>	<b>Введение.....</b>	<b>3</b>
1.1	Область применения .....	3
1.2	Уровень подготовки пользователя .....	3
1.3	Перечень эксплуатационной документации, с которым необходимо ознакомиться пользователю .....	3
<b>2</b>	<b>Назначение и условия применения.....</b>	<b>4</b>
2.1	Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации.....	4
2.2	Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации .....	4
<b>3</b>	<b>Подготовка к работе.....</b>	<b>5</b>
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
<b>4</b>	<b>Подсистема "Приложение" 1.0.5.....</b>	<b>14</b>
4.1	Модуль "Приложение. Авторизация" 1.0.5.....	14
4.2	Модуль "Приложение. Запись на прием" 1.0.5.....	16
<b>5</b>	<b>Аварийные ситуации.....</b>	<b>19</b>
5.1	Описание аварийных ситуаций .....	19
5.2	Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса ..20	20
<b>6</b>	<b>Эксплуатация подсистемы.....</b>	<b>21</b>

## **1      Введение**

### **1.1      Область применения**

Настоящий документ описывает порядок работы с подсистемой "Приложение" 1.0.5 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 "Приложение" 1.0.5 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);

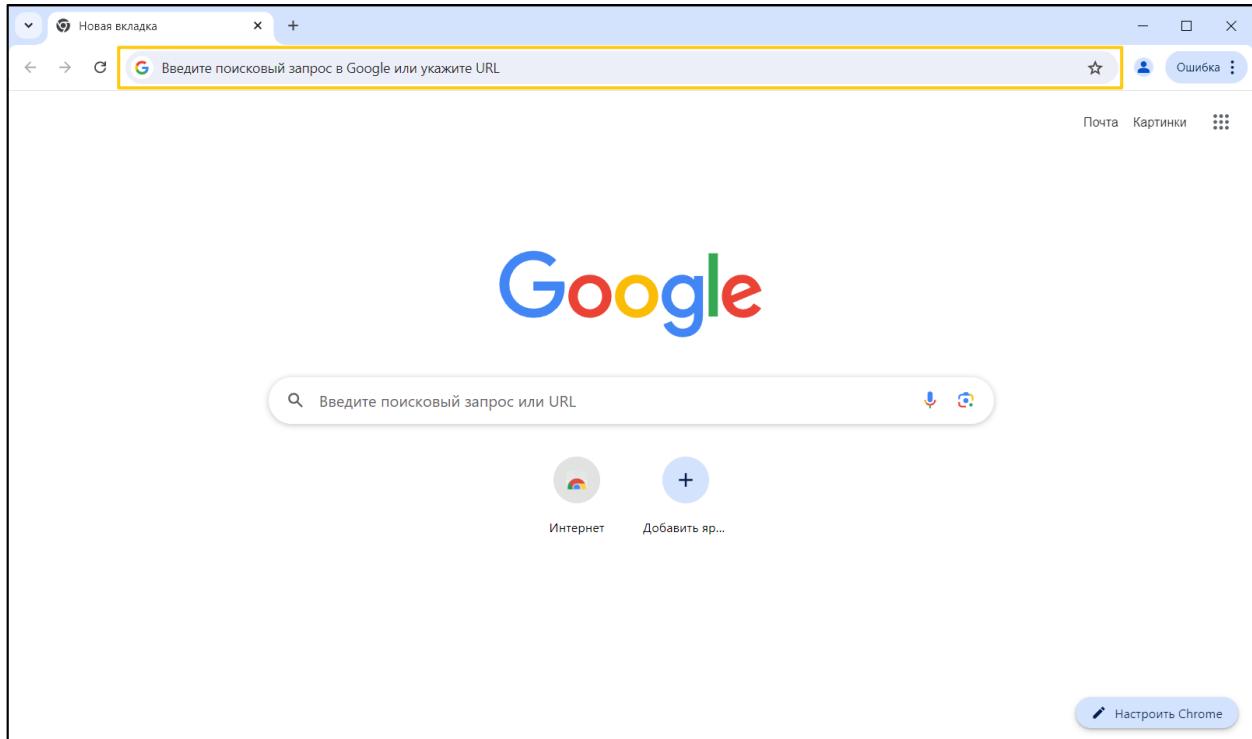


Рисунок 1 – Окно браузера и домашняя страница

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

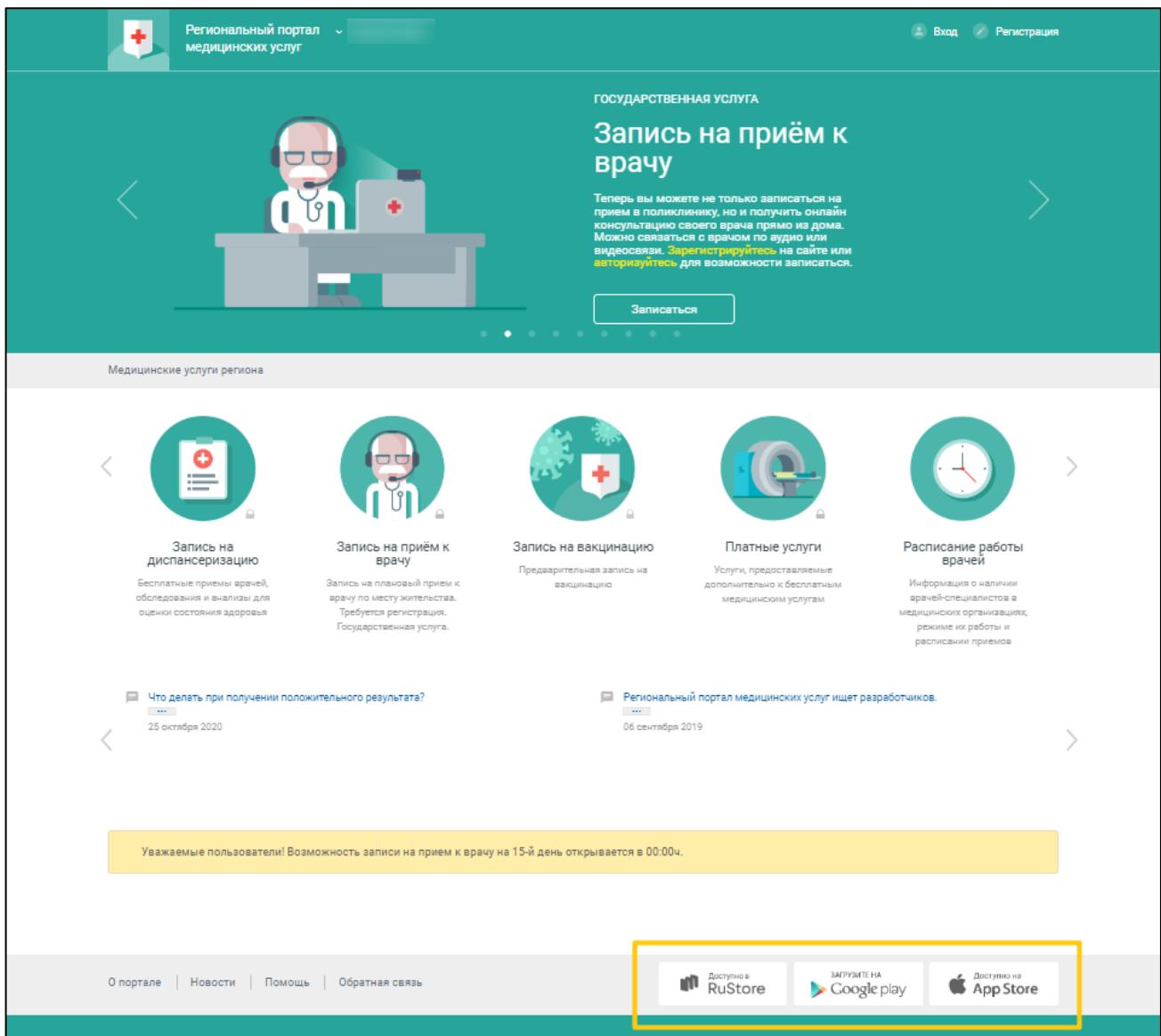


Рисунок 2 – Стартовое окно Портала и кнопки установки приложения

- 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);

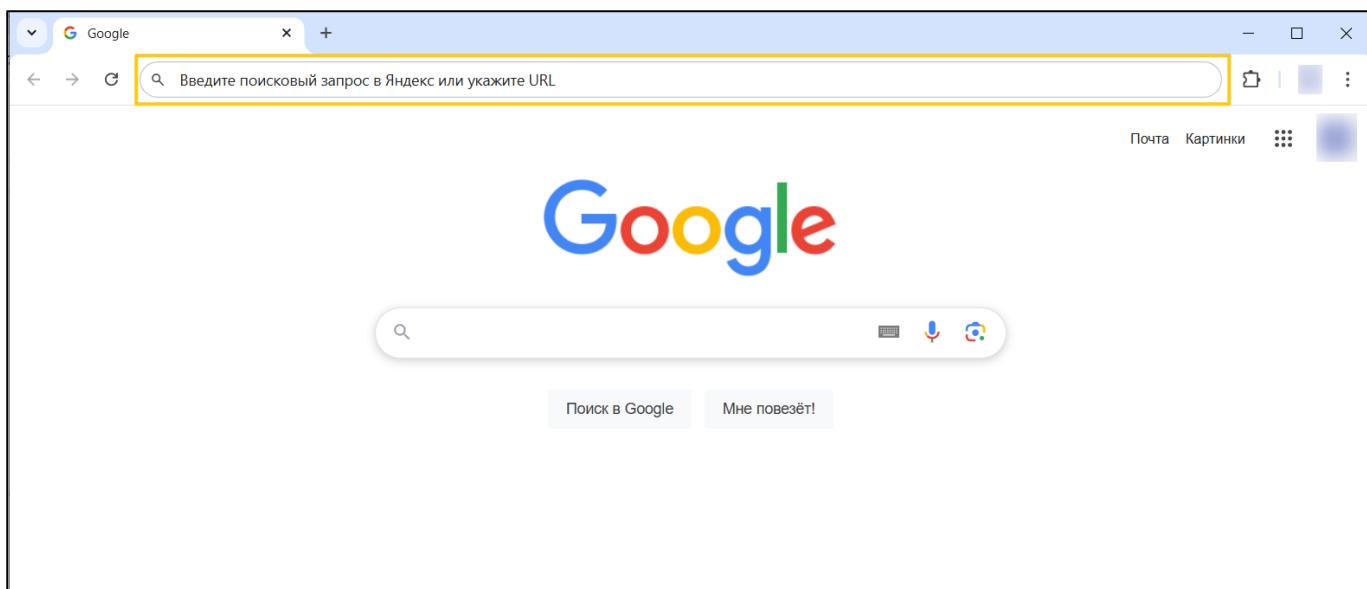


Рисунок 3 – Окно браузера и домашняя страница

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

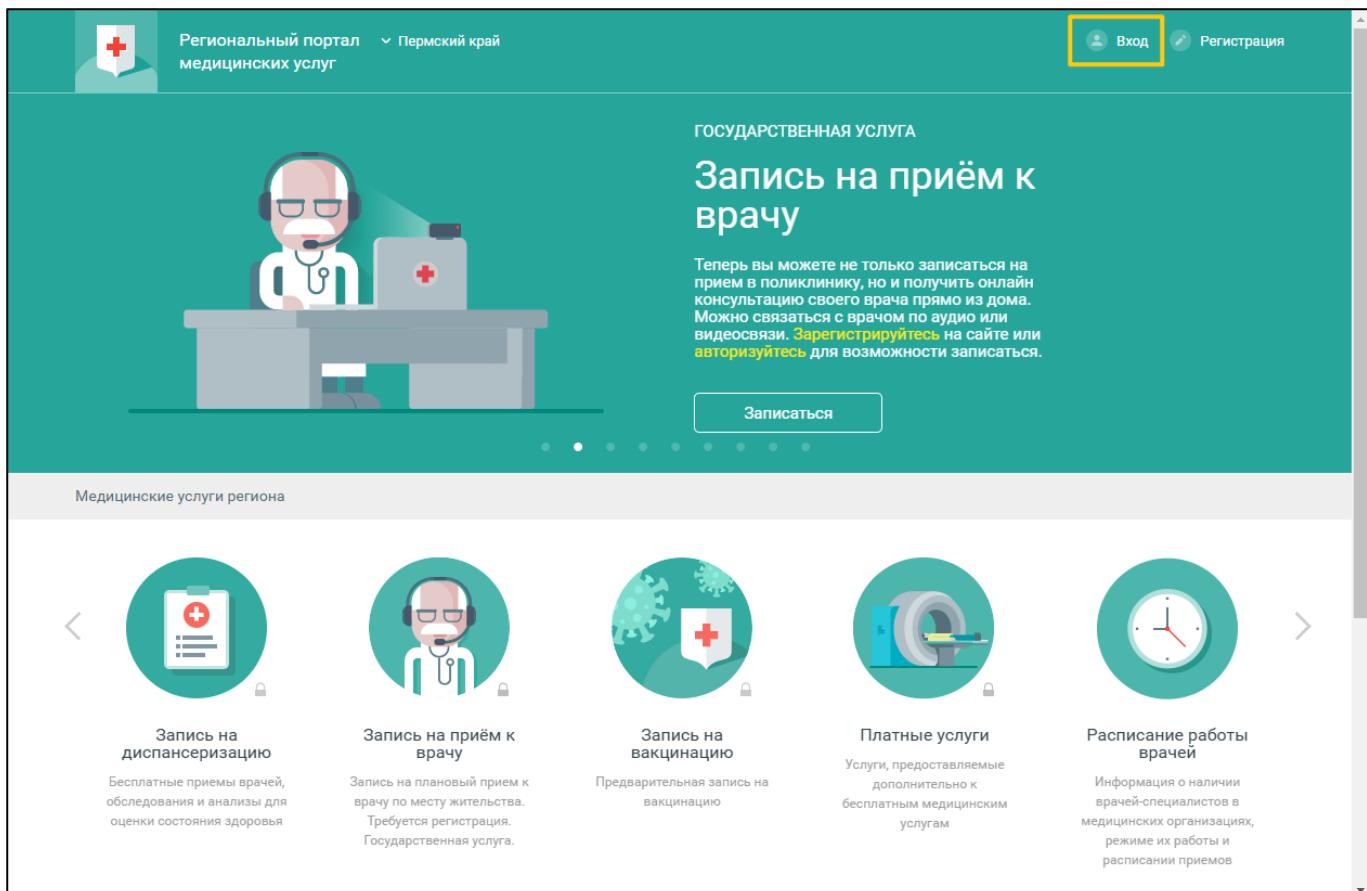


Рисунок 4 – Стартовое окно Портала и кнопка "Вход"

### 3.3.2 Мобильное приложение



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

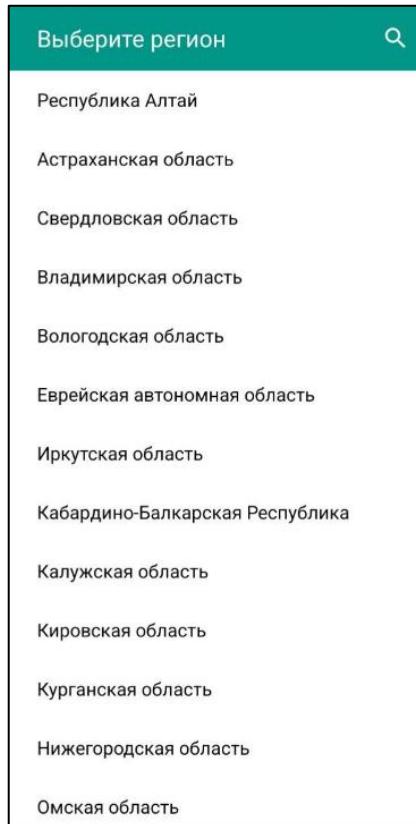


Рисунок 5 – Список регионов

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

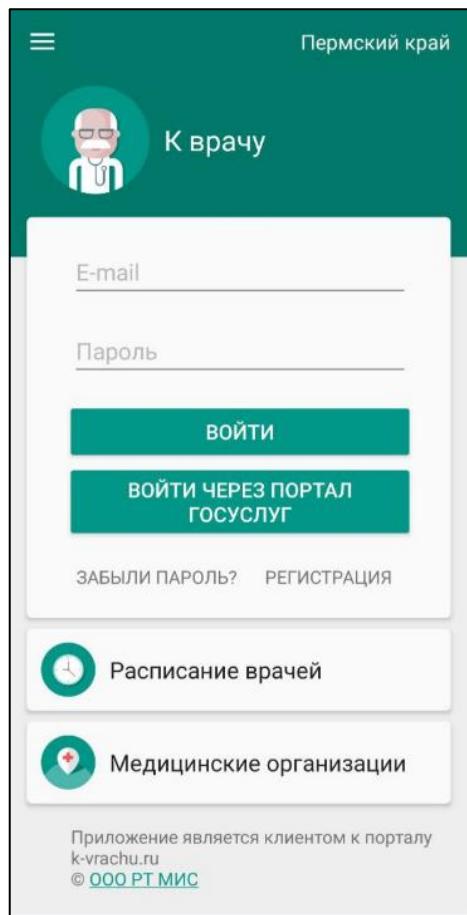


Рисунок 6 – Форма авторизации при первом запуске

### 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);

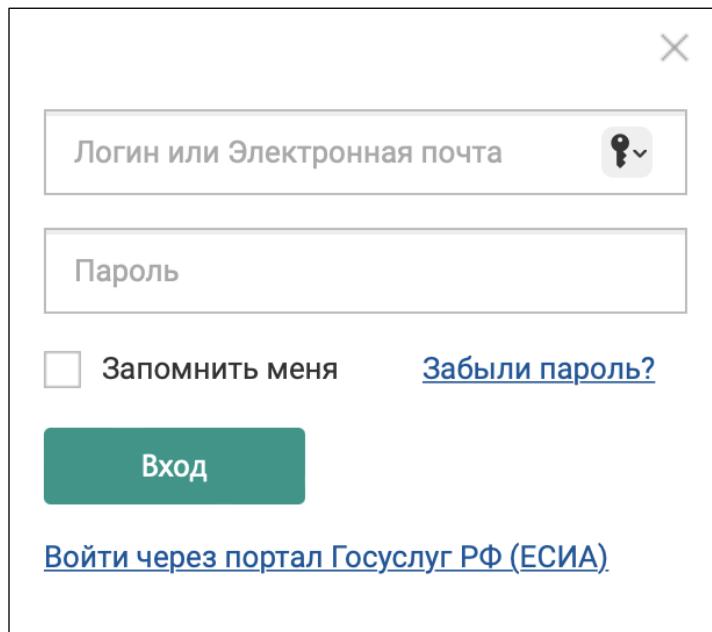


Рисунок 7 – Окно входа на Портал

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;

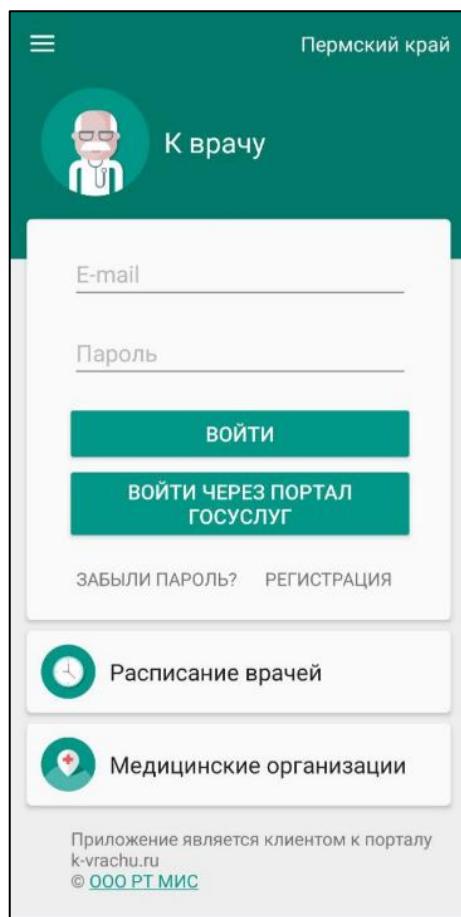


Рисунок 8 – Окно входа

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".

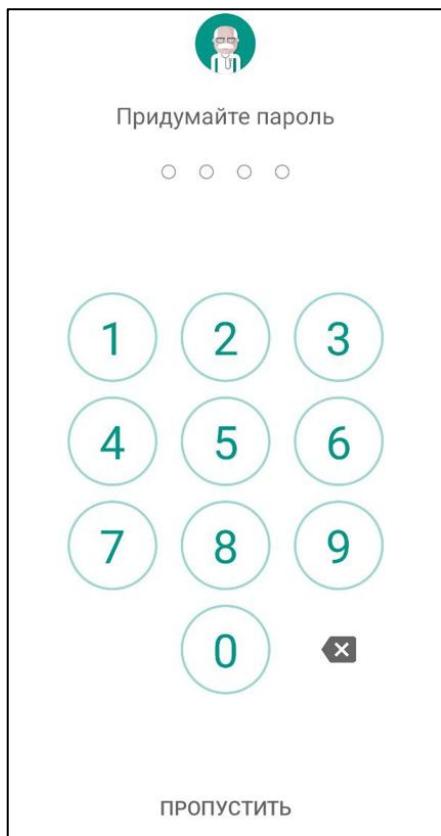


Рисунок 9 – Форма "Создание PIN-кода"

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 "Приложение" 1.0.5**

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.

Работа Сервиса записи к врачу ограничена записью на прием к врачам в МО прикрепления.

Примечание – Запись доступна только по основному типу прикрепления.

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

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

### **4.1 Модуль "Приложение. Авторизация" 1.0.5**

Модуль "Приложение. Авторизация" включает:

- ФБ "Приветствие", обеспечивающий выполнение следующих функций:
  - отображение приветственного сообщения пациенту и запрос на подтверждение ознакомления с порядком предоставления услуг и Политикой обработки персональных данных, при каждом запуске приложения сервиса.

Приветственное сообщение содержит:

- приветственное слово;
- описание назначения приложения Сервиса записи к врачу;
- предложение ознакомиться с порядком предоставления услуг и Политикой обработки персональных данных;

- предоставление пациенту возможности 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 "Идентификация пациента", обеспечивающий выполнение следующих функций:
  - отображение запроса сведений для идентификации пациента. Идентификация пациента 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 (для СНИЛС);
- тип запрашиваемых сведений;
- формат ввода запрашиваемых сведений.
- предоставление пациенту возможности внести следующие сведения для идентификации:
  - СНИЛС;
  - дата рождения.

Примечание – ФБ "Идентификация пациента" проверяет введенные данные на соответствие заданному формату ввода.

- идентификация пациента по совокупности введенных пациентом сведений:
  - в случае успешной идентификации пациента ФБ "Идентификация пациента" посредством приложения предоставляет пациенту возможность выбора услуг:
    - записать на прием к врачу себя;
    - записать на прием к врачу другого человека;
    - посмотреть свои записи.
  - 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).

#### **4.2 Модуль "Приложение. Запись на прием" 1.0.5**

Модуль "Приложение. Запись на прием" обеспечивает выполнение следующих функций:

- Сервис записи к врачу посредством приложения предоставляет идентифицированному пациенту возможность выбрать услугу:
  - записи себя на прием к врачу.

При выборе идентифицированным пациентом услуги записи себя на прием к врачу Сервис посредством приложения предоставляет пациенту возможность выбора специальности для записи на прием.

- записи другого человека на прием к врачу.

При выборе идентифицированным пациентом услуги записи другого человека на прием к врачу Сервис записи к врачу отображает запрос сведений для идентификации пациента.

- Сервис записи к врачу посредством приложения отображает список специальностей врачей, доступных для записи в МО прикрепления 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 МО прикрепления.
  - В случае ошибки определения списка специальностей врачей МО прикрепления, 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 записи к врачу через Интернет;
- пациента по полу и возрасту (опционально).
- 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.

- 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.

- 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 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 (опционально);
  - на повторную запись по специальности в одну МО на один день (опционально);
  - пациента к участковому врачу в зависимости от периода работы врача на участке;
  - управляющего примечания врача или слота с ограничением записи по возрасту при записи на слот.
- 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 выполнения соответствующих сценарию дальнейших действий:

- посмотреть свои записи;
- перейти к главному меню приложения сервиса.

В случае ошибки записи пациента к врачу Сервис записи к врачу посредством приложения отображает информацию о возникновении ошибки и предоставляет возможность вернуться на предыдущий шаг (при его наличии).

- Сервис записи к врачу посредством приложения:
  - предоставляет идентифицированному пациенту возможность запрашивать для просмотра свои записи;
  - отображает записи пациента по запросу пациента посредством приложения Сервиса записи к врачу.
  - В случае успешного определения записей пациента, для каждой записи пациента Сервис записи к врачу посредством приложения предоставляет пациенту возможность отменить запись:
    - при подтверждении пациентом отмены записи Сервис записи к врачу посредством приложения отображает сообщение об отмене записи;
    - при отклонении пациентом подтверждения отмены записи Сервис записи к врачу посредством приложения возвращает пациента к записи.
  - В случае ошибки определения записей пациента Сервис записи к врачу посредством приложения отображает информацию о возникновении ошибки и предоставляет возможность перейти к главному меню приложения 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".