

**Инструкция «Рабочее место сотрудника МО в системе обратной
связи от пациентов»**

Версия 3
На 12 листах

Разработано _____

Согласовано _____

2014 г.

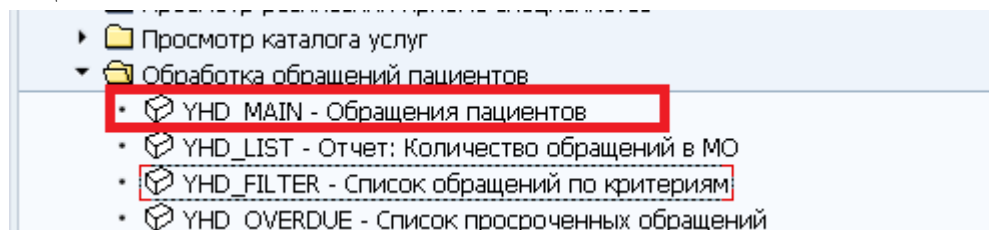
Оглавление

1. Рабочее место сотрудника медицинской организации	3
1.1 Путь по меню и экран выбора	3
1.2 Экран «Обращения пациентов».....	4
1.3 Обработка обращения пациента	4
1.4 Переадресация обращения	7
1.5 Печать формы обращения	8
2. Отчетные формы	9
2.1 Количество обращений в медицинскую организацию.....	9
2.2 Список просроченных обращений	10
2.3 Список обращений, соответствующих критериям	11

1. Рабочее место сотрудника медицинской организации


1.1 Путь по меню и экран выбора


Путь по меню: каталог «Обработка обращений пациентов» - транзакция «Обращения пациентов».




После запуска транзакции откроется экран:

The screenshot shows the 'Обращения пациентов' screen. It has a header with the title and a search icon. Below are two filter rows: 'Учреждение' with the value '1100' and a search icon, and 'Дата' with the value '01.08.2014' and a search icon. To the right of each row are 'По' (By) labels and date input fields, with '01.09.2014' entered in the second one. There are also navigation arrows on the right.

Поле «Учреждение» автоматически заполняется кодом вашей медицинской организации. Если данное поле пусто, необходимо заполнить его, воспользовавшись значениями справочника (для вызова справочника можно нажать пиктограмму  рядом с полем или клавишу F4 на клавиатуре).

Поля «Дата...По» - не обязательны для заполнения. В данных полях можно задать начальную и конечную дату периода, за который будут выбираться обращения пациентов (дата прописывается вручную или выбирается из выпадающего меню ).

При нажатии кнопки «Выполнить»  формируется список обращений, отвечающих заданным условиям.

Обратите внимание, в список попадают обращения:

- со статусами «Новое», «Передано оператору РС ЕГИСЗ», «Обработано оператором РС ЕГИСЗ» созданные в указанный период;
- со статусом «Завершено», созданные в указанный период, если ответ на обращение был дан в текущую дату.

Если в полях «Дата...По» не указаны значения, то в список попадают все обращения:

- со статусами «Новое», «Передано оператору РС ЕГИСЗ», «Обработано оператором РС ЕГИСЗ»;
- со статусом «Завершено», если ответ на обращение был дан в текущую дату.


1.2 Экран «Обращения пациентов»

Обращения пациентов							
Обновить							
Идент.	Дата	Время	С...	Статус	Сотрудник	Тема обр.	Текст обр.
79	18.09.2014	17:33:22		Завершено		ПОТЕРЯ МЕДИЦИНСКОЙ КАРТЫ	НЕ НАШЛИ!!!!!!!!!!!!!!
73	16.09.2014	16:00:37		Новое		НЕТ ДОСТУПНОЙ ЗАПИСИ К СПЕЦИАЛИСТУ	Хороший врач повторное
85	02.10.2014	09:24:19				ДААННЫЕ ПОЛИСА ОМС НЕ НАЙДЕНЫ	При вводе данных полиса выводит...
74	16.09.2014	16:07:10		Обработано оператором РС ЕГИСЗ	невролог	НЕТ ДОСТУПНОЙ ЗАПИСИ К СПЕЦИАЛИСТУ	Хороший специалист

Перечень столбцов:

«Идент.» - номер обращения пациента.

«Дата», «Время» - дата и время отправки обращения пациентом (дата создания обращения).

«Срочность» - индикатор, предназначенный для визуального выделения просроченных обращений . Не просроченные обращения индикатором не выделяются. Просроченным считается обращение, которое не было обработано в течении 5 рабочих дней.

«Статус» - статус обращения. Возможные статусы:

- Новое – данный статус присваивается обращению при его создании.
- Передано оператору РС ЕГИСЗ – обращение передано оператору РС ЕГИСЗ для получения технической информации о работе подсистемы в случае сбоев в работе.
- Обработано оператором РС ЕГИСЗ – оператор РС ЕГИСЗ оставил комментарий для сотрудника МО.
- Завершено – пациенту отправлен ответ на обращение.

«Сотрудник» – при создании обращения пациент может указать конкретного сотрудника, к которому хотел бы обратиться.

«Тема обр.» – тема обращения.

«Текст обр.» – текст обращения (ограничен 750 символами).

«Пациент» – уникальный номер пациента в системе. Данное поле будет заполнено у обращений, отправленных пациентами после авторизации на портале iris72.ru). Если обращение было отправлено без авторизации, поле останется пустым.

«ФИО пац.» – если обращение было отправлено без авторизации, в данном поле будет храниться ФИО пациента, введенное на экране отправки обращения. Для авторизованных пациентов ФИО берутся из основных данных.

«Телефон» – контактный номер телефона пациента (может отсутствовать).

«Адрес эл. почты» – адрес электронный почты пациента, на который будет отправлен ответ на обращение.

«ЛПУ» – код медицинской организации, в адрес которой направлено обращение от пациента.

«Первичный ид.» – данное поле заполняется только для повторных обращений, в нем указывается номер первичного обращения.

«Отв-ный» – логин сотрудника, который последним внес изменения в обращение. Для обращений со статусом «Новое» в данном поле указывается «PORTAL_USER».

1.3 Обработка обращения пациента

Для обработки обращения пациента необходимо перейти на экран редактирования обращения двойным щелчком мыши по соответствующей строке в списке обращений.

Обращения пациентов

Информация об обращении

Дата	02.10.2014	№ обращения	85	<
Статус	Новое	№ первичного обращения	0	>
Тема	ДАННЫЕ ПОЛИСА ОМС НЕ НАЙДЕНЫ			
Сотрудник				
Текст обращения	При вводе данных полиса выводится :В регистре застрахованного населения Тюменской области не удалось найти данные о полисе ОМС с указанным Вами номером			
		Стр 1, Стлб 1	Стр 1 - Стр 2 из 2 строк	



Информация об авторе

ФИО	:	
Пациент	:	0
Телефон	:	
eMail	:	

Ответ

		Стр 1, Стлб 1	Стр 1 - Стр 1 из 1 строк
Вариант завершения	Удовлетворено	Контактный телефон сотрудника МО	

Блок «Информация об обращении» содержит данные, указанные пациентом при создании обращения (тема, текст обращения, дата обращения, сотрудник, с которым связано обращение).

В поле «№ первичного обращения» отображается № первичного обращения, указанный пациентом при создании повторного обращения. Рядом с данным полем находится кнопка  для перехода к первичному обращению. Для возврата в окно обработки обращения следует нажать кнопку  рядом с полем «№ обращения».

Блок «Информация об авторе» содержит данные пациента (ФИО, № пациента в системе, контактный телефон, адрес электронной почты).

Блок «Ответ».

Для ответа на обращение пациента нужно внести текст в поле «*Ответ*», выбрать вариант завершения («Удовлетворено», «Не удовлетворено») и нажать кнопку . Пациент получает ответ на указанный им адрес электронной почты, статус обращения меняется на «Завершено».

Обратите внимание, на электронную почту пациента отправляется полный текст ответа, при этом в базе данных системы сохраняются первые 250 символов ответа (при входе в завершенное обращение видны только эти 250 символов):

Пример: Просмотр обращения из рабочего места сотрудника МО:

The screenshot shows a web browser window displaying a patient complaint management system. The interface is in Russian and includes the following sections:

- Обращения пациентов (Patient Complaints):**
 - Информация об обращении (Complaint Information):**
 - Дата: 29.09.2014
 - № обращения: 84
 - Статус: Завершено
 - № первичного обращения: 0
 - Тема: БЛАГОДАРНОСТЬ МЕДИЦИНСКОМУ ПЕРСОНАЛУ
 - Сотрудник: [Empty field]
 - Текст обращения: 123
- Информация об авторе (Author Information):**
 - Имя: ОХОТНИКОВА ЕЛЕНА СЕРГЕЕВНА
 - Пациент: 1209053
 - Телефон: 79123830593
 - eMail: ohotnikova@72to.ru
- Ответ (Response):**
 - Text: В Тюменской области с 22 по 28 сентября проходит профилактическая акция «Неделя здорового сердца», приуроченная ко Всемирному дню сердца. В рамках мероприятия в медицинских организациях региона будут размещены информационные плакаты, проведены консультации.
- Вариант завершения (Completion Status):** Удовлетворено
- Кнопки:** Ответить на обращение, История сообщения, Переадресовать

Пример: Отправленное обращение:

The screenshot shows an email client interface displaying a sent message. The message details are as follows:

- Subject:** Ответ на обращение - Сообщение (HTML)
- From:** REGISTRATOR <REGISTRATOR@72to.ru>
- To:** Кому: Охотникова Елена Сергеевна
- Date:** Пн 29.09.2014 9:11
- Content:**

Уважаемый (ая), ~~ОХОТНИКОВА ЕЛЕНА СЕРГЕЕВНА~~

В ответ на Ваше обращение № 000084, поступившее в адрес медицинской организации, сообщаем следующее:

В Тюменской области с 22 по 28 сентября проходит профилактическая акция «Неделя здорового сердца», приуроченная ко Всемирному дню сердца. В рамках мероприятия в медицинских организациях региона будут размещены информационные плакаты, проведены консультации пациентов, а также школы по профилактике сердечно-сосудистых заболеваний для лиц, имеющих факторы риска, и пациентов, находящихся на диспансерном учете. На время проведения акции будут работать кабинеты измерения артериального давления, на ТВ-экранах в медорганизациях пройдут трансляции профилактических роликов, а каждый пациент получит информационные материалы «Послы жизни»: буклет «Берегите сердце» и листовку «Симптомы кризисных состояний». Также в рамках «Недели здорового сердца» уже завтра, 26 сентября, в 15:00 состоится обучающий вебинар для населения «Здоровое сердце». Заведующая виртуальным кабинетом кардиолога на портале «Территория здоровья», доктор медицинских наук, профессор кафедры госпитальной терапии Тюменской медицинской академии, член Российского кардиологического общества, общества специалистов по сердечной недостаточности, член Европейского общества кардиологов Светлана Волкова расскажет о профилактике сердечно-сосудистых заболеваний, а также ответит на вопросы тюменцев. В рамках вебинара пройдет конкурс на самого активного слушателя. Победу в нем одержит тот, кто задаст больше всех вопросов эксперту по теме «Здоровое сердце». Наградой за первое место станет исследование в клинико-диагностической лаборатории «Ситилаб» и консультативный прием врача-кардиолога. Принять участие в вебинаре можно по ссылке.

Благодарим Вас за обращение!

Если Ваш вопрос не решен, Вы можете направить обращение повторно по ссылке: www.iri72.ru/form/claim.php?tr=other&prev_id=000084

1.4 Переадресация обращения

Если обращение пациента связано с **техническими** проблемами (некорректно указан email, возникает ошибка при подтверждении номера мобильного телефона и т.д.), необходим комментарий оператора РС ЕГИСЗ, сотрудник медицинской организации должен оставить свой комментарий в поле «Ответ», указать контактный номер телефона и нажать кнопку **Переадресовать**.

Информация об авторе

ФИО	Михайлова Елизавета Сергеевна
Пациент	0
Телефон	9541457485
eMail	lisa@mail.ru

Ответ

Данные пациента введены верно. Были ли перебои в работе системы?

* Стр 1, Стлб 65 Стр 1 - Стр 1 из 1 строк

Вариант завершения: Удовлетворено Контактный телефон сотрудника МО: 451745

Ответить на обращение История сообщений Переадресовать

Статус обращения поменяется на «Передано оператору РС ЕГИСЗ».

Регламентный срок обработки обращения оператором РС ЕГИСЗ составляет 3 рабочих дня. После того, как оператор РС ЕГИСЗ обработает переадресованное обращение пациента статус обращения изменится на «Обработано оператором РС ЕГИСЗ», комментарий оператора будет отображен в поле «Ответ».

Ответ

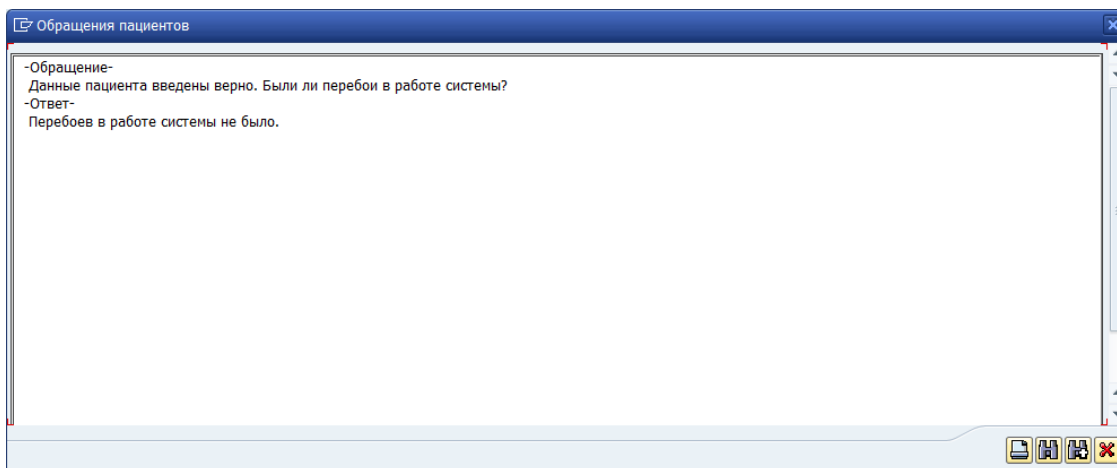
Перебоев в работе системы не было.

Стр 1, Стлб 1 Стр 1 - Стр 1 из 1 строк

Вариант завершения: Удовлетворено Контактный телефон сотрудника МО: 451745


Ответить на обращение История сообщений Переадресовать

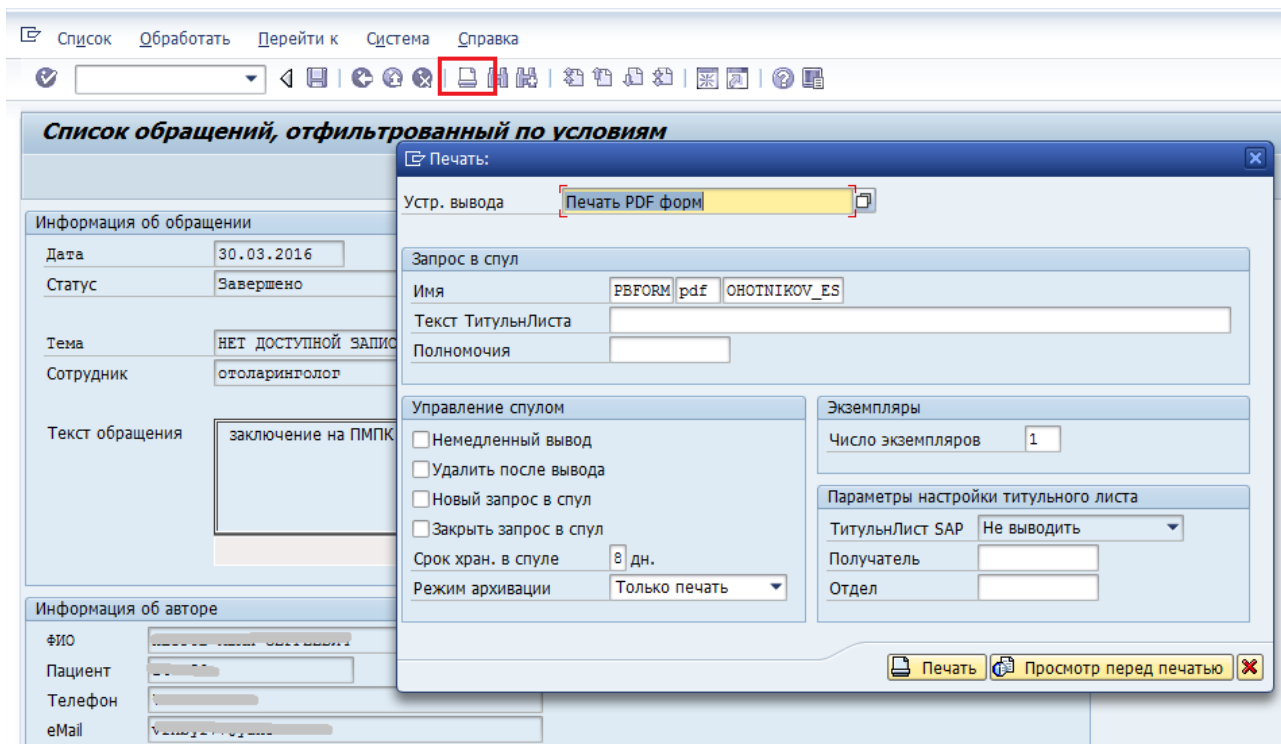
Для просмотра истории сообщений сотрудника МО и оператора РС ЕГИСЗ нажмите кнопку **История сообщений**.



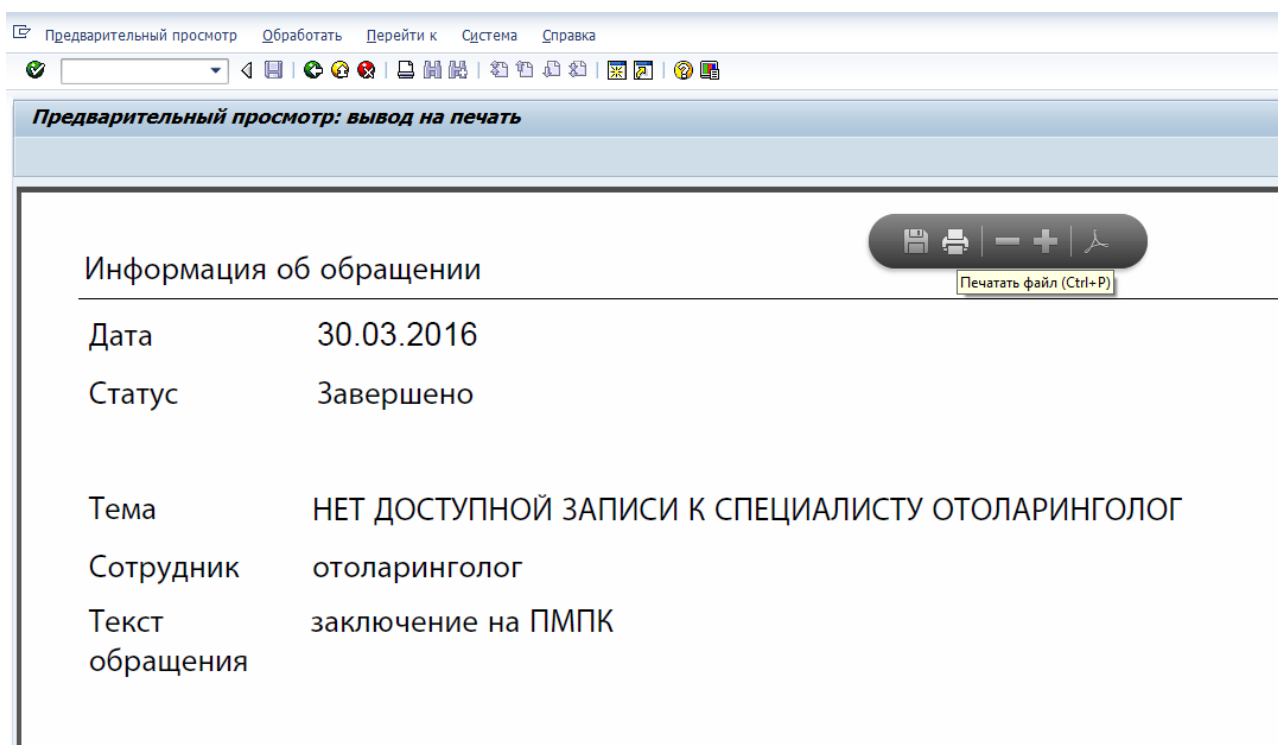
После получения ответа от оператора РС ЕГИСЗ сотрудник медицинской организации должен составить конечный вариант ответа пользователю, выбрать вариант завершения («Удовлетворено», «Не удовлетворено») и нажать кнопку **Ответить на обращение**.

1.5 Печать формы обращения

Печать формы обращения выполняется через стандартную кнопку  «Печать» в верхней части экрана.



Далее нужно нажать кнопку «Просмотр перед печатью», после чего следует выполнить печать стандартными средствами Adobe Reader.





2. Отчетные формы


2.1 Количество обращений в медицинскую организацию

Путь по меню: каталог «Обработка обращений пациентов» - транзакция «Отчет: Количество обращений в МО».

После запуска транзакции откроется экран:

Поле «Учреждение» автоматически заполняется кодом вашей медицинской организации. Если данное поле пусто, необходимо заполнить его, воспользовавшись значениями справочника (для вызова справочника можно нажать пиктограмму  рядом с полем или клавишу F4 на клавиатуре).

Поля «Дата...По» не обязательны для заполнения. В данных полях можно задать начальную и конечную дату периода, за который будут выбираться обращения пациентов (дата прописывается вручную или выбирается из выпадающего меню ).

При нажатии кнопки «Выполнить»  формируется отчет:

Обращения пользователей. Отчет


Название учреждения	Тема	Σ Завершено	Σ Всего
ММАУ «Городская поликлиника №...			

Перечень столбцов:

«Завершено» – количество обращений, созданных в указанный период (и адресованных выбранной МО), на которые был дан ответ. Если на селекционном экране не были указаны значения в полях «Дата...По», будет рассчитано количество обращений за все время работы функционала, на которые был дан ответ.

«Всего» – количество обращений, созданных в указанный период (и адресованных выбранной МО). Если на селекционном экране не были указаны значения в полях «Дата...По», будет рассчитано количество обращений за все время работы функционала.

Рассчитанные данные актуальны на момент формирования отчета.

При нажатии на кнопку «Развернуть выбор»  рядом с названием МО отображаются данные о количестве обращений в разрезе параметра «Тема обращения»:

Обращения пользователей. Отчет

Название учреждения	Тема	Σ Заверше...	Σ	Всего
ММАУ «Городская поликлиника ...»	ДАННЫЕ ПОЛИСА ОМС НЕ НАЙДЕНЫ			
	ИНОЕ		12	12
	КАЧЕСТВО ОРГАНИЗАЦИИ И ОКАЗАНИЯ МЕДИЦИНСКОЙ ...		5	5
	НЕ УСТРАИВАЕТ ИЛИ ОТСУТСТВУЕТ ПРИКРЕПЛЕНИЕ К ...		7	7
	НЕТ ДОСТУПНОЙ ЗАПИСИ К СПЕЦИАЛИСТУ		27	27
ММАУ «Городская поликлиника ...»			62	62

2.2 Список просроченных обращений

Путь по меню: каталог «Обработка обращений пациентов» - транзакция «Список просроченных обращений».

После запуска транзакции откроется экран:

Список просроченных обращений

Учреждение: 1200

Период: По: По:

Режим выбора

Оператор РС ЕГИСЗ

Ответственный сотрудник МО

Поле «Учреждение» автоматически заполняется кодом вашей медицинской организации. Если данное поле пусто, необходимо заполнить его, воспользовавшись

значениями справочника (для вызова справочника можно нажать пиктограмму рядом с полем или клавишу F4 на клавиатуре).

Поля «Дата...По» являются обязательными для заполнения. В данных полях следует задать начальную и конечную дату периода, за который будут выбираться обращения пациентов (дата прописывается вручную или выбирается из выпадающего меню).








Режим выбора – следует отметить вид просроченных обращений: сообщения, просроченные сотрудником МО, или обращения, просроченные оператором РС ЕГИСЗ.

Обращение считается просроченным оператором РС ЕГИСЗ, если разность дат, соответствующих статусам «Передано оператору РС ЕГИСЗ» и «Обработано оператором РС ЕГИСЗ», составляет более 3-х рабочих дней.

Обращение считается просроченным ответственным сотрудником МО, если разность даты создания обращения и даты присвоения обращению статуса «Завершено», составляет более 5 рабочих дней, а также оно не просрочено оператором РС ЕГИСЗ.

При нажатии кнопки «Выполнить»  формируется список обращений:

Список просроченных обращений








Иконки:        Обновить

Идент.	Дата созд.	Время с...	Имя учреждения	ПервПов...	Статус	Сотрудник	Тема обр.
43	03.09.2014	09:19:09	ММАУ «Городская поликлиника ...»		Завершено	Б...	НЕТ ДОСТУПНОЙ ЗАПИСИ К СПЕЦИАЛИСТУ
497	20.09.2014	12:08:49	ММАУ «Городская поликлиника ...»		Завершено		ДАнные ПОЛИСА ОМС НЕ НАЙДЕНЫ

Перечень столбцов описывается п.1.2. При двойном щелчке мышью по строке обращения производится переход к экрану просмотра/редактирования обращения (п. 1.3).

Для более удобного отображения информации можно выбрать подходящий формат:










Список просроченных обращений

Иконки:        Обновить

Имя учреждения: ММАУ «Городская поликлиника ...»








Выбор формата: **Выбор формата... (Ctrl+F9)**

Формат	Обозначение схемы размещения
/ALL_FIELDS	Расширенный
/SHORT	Краткий формат для МО

Иконки:         

Пример: выбран формат «Краткий формат для МО»

Список просроченных обращений

Иконки:        Обновить

Имя учреждения	Дата созд.	ПервПов...	Статус	Тема обр.	Имя пользователя
ММАУ «Городская поликлиника ...»	03.09.2014		Завершено	НЕТ ДОСТУПНОЙ ЗАПИСИ К СПЕЦИАЛИСТУ	ММАУ...
	20.09.2014			ДАнные ПОЛИСА ОМС НЕ НАЙДЕНЫ	ММАУ...

2.3 Список обращений, соответствующих критериям

Путь по меню: каталог «Обработка обращений пациентов» - транзакция «Список обращений по критериям».

Список обращений, отфильтрованный по условиям

Учреждение: 1200 По: []

Период: 01.09.2014 По: 30.09.2014

Условия выбора

Тема: []

Вариант завершения: []


Повторное обращение

Поле «Учреждение» автоматически заполняется кодом вашей медицинской организации. Если данное поле пусто, необходимо заполнить его, воспользовавшись значениями справочника (для вызова справочника можно нажать пиктограмму рядом с полем или клавишу F4 на клавиатуре).

Поля «Дата...По» являются обязательными для заполнения. В данных полях следует задать начальную и конечную дату периода, за который будут выбираться обращения пациентов (дата прописывается вручную или выбирается из выпадающего меню).

Условия выбора.

В данном блоке можно выбрать одно или несколько критериев, которым должны отвечать обращения. Если не выбран ни один из критериев, в результирующий список попадут все обращения, направленные в указанную МО, созданные в указанный период. Если выбрано более одного критерия, в результирующий список попадут обращения, отвечающие всем выбранным критериям.

Для формирования списка нажмите кнопку «Выполнить» . Вид результирующего списка аналогичен списку просроченных обращений. Перечень столбцов описывается п.1.2. При двойном щелчке мышью по строке обращения производится переход к экрану просмотра/редактирования обращения (п. 1.3). Также можно выбрать подходящий формат отображения списка (п.2.2).