

**Инструкция «Рабочее место ответственного сотрудника  
(оператора) ГАУ ТО «МИАЦ» в системе обратной связи от  
пациентов»**

Версия 1  
На 10 листах

Разработано \_\_\_\_\_

Согласовано \_\_\_\_\_

## **Оглавление**

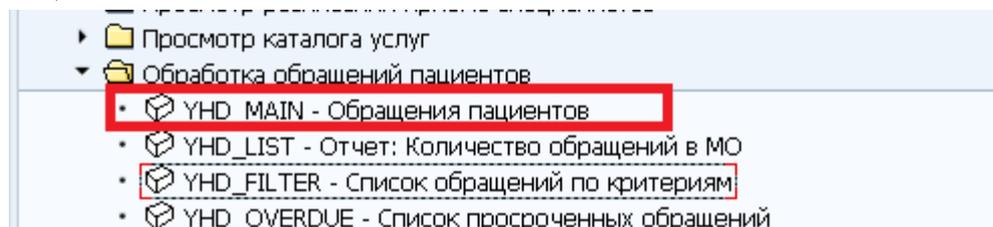
Рабочее место оператора ГАУ ТО «МИАЦ» .....	3
Просмотр обращения пациента .....	5

# Рабочее место оператора ГАУ ТО «МИАЦ»

## 1.1 Путь по меню и экран выбора

Рабочее место оператора МИАЦ предназначено для просмотра списка повторных обращений пациентов.

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



После запуска транзакции откроется экран:

The screenshot shows the 'Обращения пациентов' form. It has a title bar and a toolbar with a refresh icon. Below are two filter rows: 'Учреждение' with a dropdown menu showing '1100' and a multi-select button; 'Дата' with a date field '01.08.2014' and a multi-select button. There are also 'По' (By) fields for both filters.

В поле «Учреждение» следует указать код медицинской организации. Кнопка «Множественный выбор» позволяет выбрать несколько отдельных значений данного поля. Для выбора всех МО следует ввести символ «\*».

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

При нажатии кнопки «Выполнить» происходит переход к экрану «Обращения пациентов», на котором отображается список повторных обращений, отвечающих заданным условиям.

## 1.2 Экран обращения пациентов

The screenshot shows the 'Обращения пациентов' screen with a table of patient requests. The table has columns: Идент., Дата, Время, С..., Статус, Сотрудник, Тема обр., and Te. The data rows are as follows:

Идент.	Дата	Время	С...	Статус	Сотрудник	Тема обр.	Te
14	28.08.2014	15:07:08		Обработано оператором РС ЕГИСЗ		КАЧЕСТВО ОРГАНИЗАЦИИ И ...	Вь
16	29.08.2014	11:06:11		Передано оператору РС ЕГИСЗ		ИНОЕ	не
17	29.08.2014	11:45:42		Обработано оператором РС ЕГИСЗ		НЕТ ДОСТУПНОЙ ЗАПИСИ К ...	хо
18	29.08.2014	11:47:40		Передано оператору РС ЕГИСЗ		НЕТ ДОСТУПНОЙ ЗАПИСИ К ...	хо
19	01.09.2014	11:43:08		Обработано оператором РС ЕГИСЗ		КАЧЕСТВО ОРГАНИЗАЦИИ И ...	Те
20	01.09.2014	14:10:29		Новое		ДАнные ПОЛИСА ОМС НЕ НА...	Не
21	01.09.2014	14:27:46		Новое		ДАнные ПОЛИСА ОМС НЕ НА...	Не

Для более удобного представления данных выберите нужный формат:

Обращения пациентов											
Идент.	Дата	Время	С...	Статус	Сотрудник	Тема обр.	Текст обр.				
738	30.09.2014	15:43:10		Завершено	нефролог	НЕТ ДОСТУПНОЙ ЗАП...	первичный обра...				
<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">           Выберите формат... (Ctrl+F9)           <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Формат</th> <th>Обозначение схемы размещения</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>/ДЛЯ МИАЦ</td> <td>/Для МИАЦ</td> </tr> </tbody> </table> </div>								Формат	Обозначение схемы размещения	/ДЛЯ МИАЦ	/Для МИАЦ
Формат	Обозначение схемы размещения										
/ДЛЯ МИАЦ	/Для МИАЦ										
						НЕТ ДОСТУПНОЙ ЗАП...	записаться на пр...				
						ДАННЫЕ ПОЛИСА ОМС...	Не найдены дан...				
						ИНОЕ	" +7Подтвердить				
						ИНОЕ	Подскажите, как				
						ДАННЫЕ ПОЛИСА ОМС...	Хочу записаться				
						НЕ УСТРАИВАЕТ ИЛИ ...	ПРОЖИВАЮ В г. ...				
						ДАННЫЕ ПОЛИСА ОМС...	Хочу записаться				
						ДАННЫЕ ПОЛИСА ОМС...	не наден номер				
						ДАННЫЕ ПОЛИСА ОМС...	не найден полюс				
						НЕТ ДОСТУПНОЙ ЗАП...	Как записать реб...				

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 Просмотр обращения пациента

Для просмотра обращения пациента необходимо выполнить двойной щелчок мыши по соответствующей строке в списке обращений

**Обращения пациентов**

**Информация об обращении**

Дата: 01.09.2014 № обращения: 22  
Статус: Завершено № первичного обращения: 0

Тема: ДАННЫЕ ПОЛИСА ОМС НЕ НАЙДЕНЫ  
Сотрудник:   
Текст обращения: Не могу авторизоваться. Подскажите в чем дело?

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

**Информация об авторе**

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

**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:   
Ответить на обращение История сообщений Переадресовать

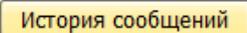
**Блок «Информация об обращении»** содержит данные, указанные пациентом при создании обращения (тема, текст обращения, дата обращения, сотрудник, с которым связано обращение).

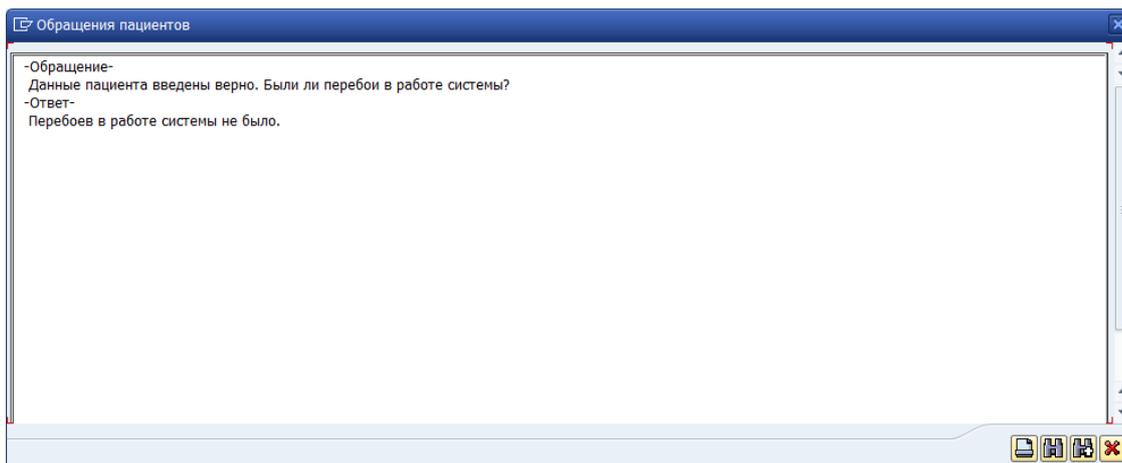
В поле «№ первичного обращения» отображается № первичного обращения, указанный пациентом при создании повторного обращения. Рядом с данным полем находится кнопка  для перехода к первичному обращению. Для возврата в окно обработки обращения следует нажать кнопку  рядом с полем «№ обращения».

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

#### **Блок «Ответ».**

В поле «Ответ» отображается ответ на обращение, если обращение находится в статусе «Завершено».

Если сообщение переадресовывалось оператору РС ЕГИСЗ, в истории сообщений хранятся комментарии сотрудника МО и оператора РС ЕГИСЗ (кнопка ).



## 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:

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

Перечень столбцов:

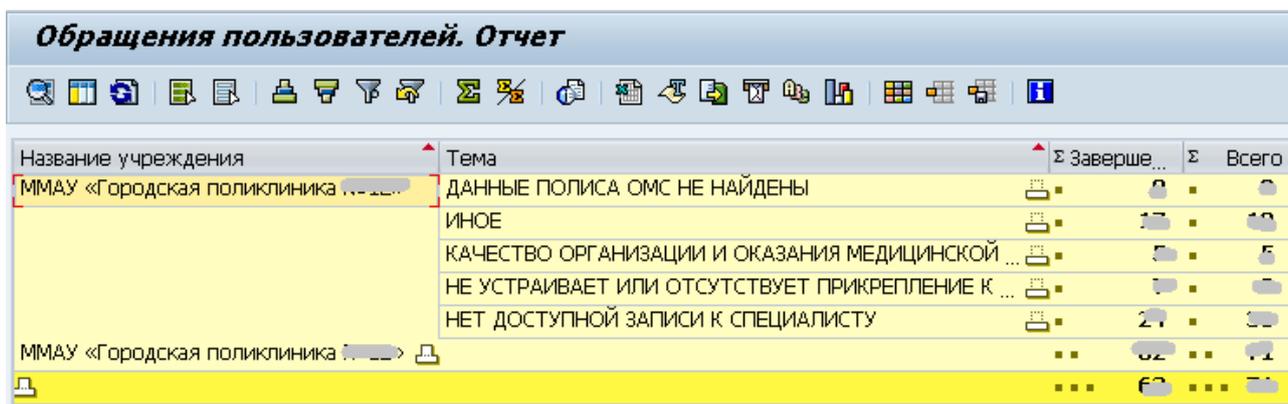
«Завершено» – количество обращений, созданных в указанный период (и адресованных выбранной МО), на которые был дан ответ. Если на селекционном экране не были указаны значения в полях «Дата...По», будет рассчитано количество обращений за все время работы функционала, на которые был дан ответ.

«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»:

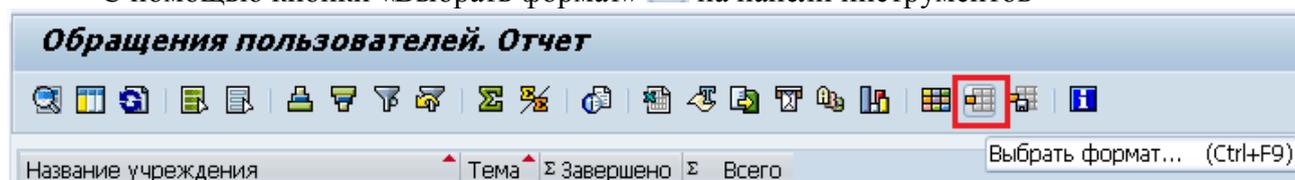
**Обращения пользователей. Отчет**



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

С помощью кнопки «Выбрать формат»  на панели инструментов

**Обращения пользователей. Отчет**



Название учреждения    Тема    Σ Завершено    Σ    Всего    **Выбрать формат... (Ctrl+F9)**

можно выбрать один из двух форматов

**Выбрать формат**

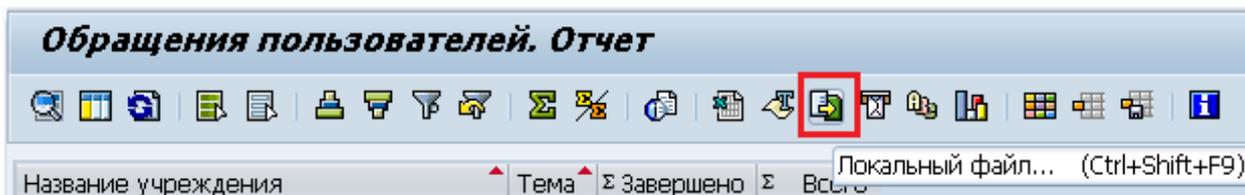
Настройка формата: Все

Формат	Название	ПредварНастройка
/РАЗВЕРНУТ...	Для проверяющих организаций	
/СТАНДАРТН...	Для медицинских организаций	✓

✓ ✗

Стандартный формат представляет сводные данные в разрезе МО, развернутый формат – в разрезе МО и темы обращения.

Также имеется возможность выгрузки данных во внешний файл с помощью кнопки «Локальный файл»  на панели инструментов:



## 2.2 Список просроченных обращений

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

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» 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.

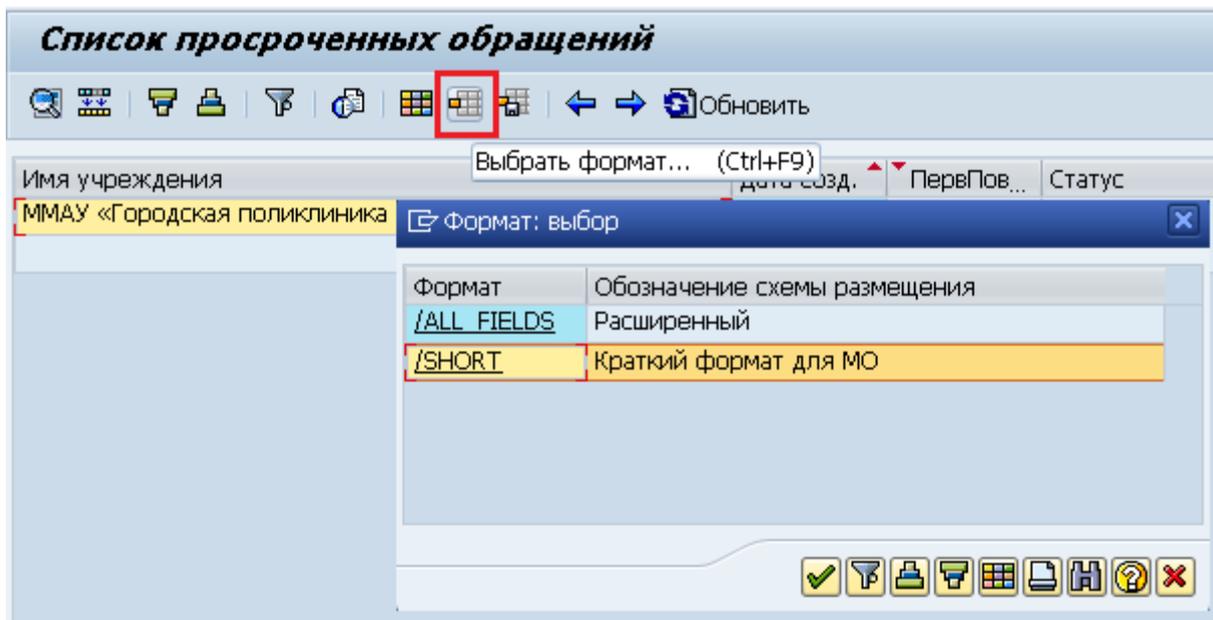
Обращение считается просроченным ответственным сотрудником МО, если разность даты создания обращения и даты присвоения обращению статуса «Завершено», составляет более 5 рабочих дней, а также оно не просрочено оператором РС ЕГИСЗ.

При нажатии кнопки «Выполнить»  формируется список обращений:

Идент.	Дата созд.	Время с.	Имя учреждения	ПереПовт...	Статус	Сотрудник	Тема обр.
43	03.09.2014	09:19:09	ММАУ «Городская поликлиника ...»		Завершено	Е...	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. **Ошибка! Источник ссылки не найден.** При двойном щелчке мышью по строке обращения производится переход к экрану просмотра/редактирования обращения (п. **Ошибка! Источник ссылки не найден.**).

Для более удобного отображения информации можно выбрать подходящий формат:



Пример: выбран формат «Краткий формат для МО»

**Список просроченных обращений**

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

## 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. **Ошибка! Источник ссылки не найден.** При двойном щелчке мышью по строке обращения производится переход к экрану просмотра/редактирования обращения (п. **Ошибка! Источник ссылки не найден.**). Также можно выбрать подходящий формат отображения списка (п.2.2).