

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор

ГКУ ТО «ЦИТТО»

\_\_\_\_\_ / Усманов А.Р.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Представитель

ООО «ХОСТ ИС»

\_\_\_\_\_ / Ю. Л. Саматова

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2024 г.

**Региональное мобильное приложение в сфере здравоохранения  
Тюменской области «Телемед-72»**

наименование программы

**Руководство пользователя с ролью «Оператор»**

наименование документа

**Листов: 46**

объем документа

## Аннотация

Настоящий документ представляет собой руководство пользователя с ролью «Оператор» для Регионального мобильного приложения в сфере здравоохранения Тюменской области «Телемед-72».

Система предназначена для оказания помощи пациентам в части медицинских услуг: получение первичных консультаций со специалистом, записи на прием к врачу с возможностью записи в лист ожидания, вызова врача на дом, получения талона электронной очереди, отправка обращений в медицинскую организацию, просмотр электронных документов пациентом, прохождение анкетирования, получение информации о маршрутных листах, льготах, факторах риска, заболеваниях диспансерного учета, а также для взаимодействия врачей между собой для обсуждений и консультаций в Тюменской области.

Преимущества использования Системы:

- безопасность пациентов и врачей;
- доступность медицинской помощи для пациентов, входящих в группу риска и имеющих хронические заболевания;
- ежедневный контроль состояния здоровья, постоянное наблюдение врача (карантин, ОРВИ, COVID-19 и пр.).

**Заказчик:** Государственное казенное учреждение Тюменской области «Центр информационных технологий Тюменской области», г. Тюмень.

**Исполнитель:** Общество с ограниченной ответственностью «ХОСТ Информационные системы», г. Екатеринбург.

# Содержание

1 Введение .....	5
1.1 Область применения .....	5
1.2 Краткое описание возможностей .....	5
1.3 Уровень подготовки пользователя .....	6
1.4 Перечень эксплуатационной документации, с которым необходимо ознакомиться пользователю .....	7
2 Назначение и условия применения системы .....	8
2.1 Виды деятельности, для автоматизации которых предназначена система.....	8
2.2 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение системы в соответствии с назначением .....	8
2.2.1 Требования к аппаратному и программному обеспечению сервера .	9
2.2.2 Требования к аппаратному и программному обеспечению рабочих станций .....	11
3 Подготовка к работе.....	12
3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных .....	12
3.2 Порядок загрузки данных и программ .....	12
3.3 Порядок проверки работоспособности .....	12
4 Описание операций .....	13
4.1 Описание операций Вход в систему .....	13
4.2 Общее описание интерфейса .....	15
4.3 Описание общей функциональности .....	16
4.3.1 Выгрузка данных.....	16
4.4 Раздел «Услуги» .....	17
4.4.1 Подраздел «Обсуждение врач-врач».....	18
4.4.2 Подраздел «Запись на прием» .....	24
4.4.3 Подраздел «Запись на телемедицину» .....	27
4.4.4 Подраздел «Мне только спросить» .....	34

4.4.5	Подраздел «Вызов врача на дом» .....	36
4.5	Раздел «Врачи» .....	38
4.5.1	Просмотр данных врача .....	39
4.6	Раздел «Медицинские организации» .....	40
4.6.1	Просмотр данных МО .....	41
4.7	Просмотр профиля оператора .....	42
5	Аварийные ситуации .....	44
5.1	Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств .....	44
5.2	Действия по восстановлению программ и / или данных при отказе носителей или обнаружении ошибок в данных .....	44
5.3	Действия в случаях обнаружения несанкционированного вмешательства в данные .....	44
5.4	Действия в других аварийных ситуациях .....	45
5.5	Служба технической поддержки системы .....	45
	Сокращения и обозначения .....	46

# **1 Введение**

## **1.1 Область применения**

Региональное мобильное приложение в сфере здравоохранения Тюменской области «Телемед-72» (далее – Система) применяется в подведомственных учреждениях Министерства здравоохранения Тюменской области.

Система предназначена для оказания онлайн-консультаций. Благодаря чему, пациентам не нужно лично посещать медицинские организации (далее – МО), стоять очереди в регистратуру и в кабинеты врачей. Находясь у себя дома, они могут получить необходимую помощь медицинских специалистов удаленно в режиме реального времени. Это поможет избежать осложнений в состоянии здоровья граждан.

## **1.2 Краткое описание возможностей**

Пользователь Системы с ролью «Оператор» располагает следующими возможностями в рамках своей МО:

- а) управление услугами;
- б) просмотр врачей;
- в) просмотр больниц.

В системе предусмотрены несколько услуг, которые задаются настройками администратором МО/региона для МО и врачей:

- Обсуждение врач-врач по пациенту – услуга консультирования врач-врач по пациенту, в том числе между специалистами разных МО;
- Запись на телемедицинскую консультацию – услуга записи на телемедицинскую консультацию к врачу. Консультацию может назначить сам врач, и тогда согласование заявки ответственным оператором не требуется, или пациент может подать заявку на телемедицинскую консультацию к специалисту, а ответственный оператор должен ее согласовать и переназначить к конкретному врачу;

– Только спросить (информационная услуга) – услуга телемедицинской консультации, для которой не нужно согласование заявки ответственным оператором, чат создастся в момент обращения пациента к доступному врачу (например, к дежурному врачу), а врач сможет отвечать пациенту в любое время, определенное в МО.

### **1.3 Уровень подготовки пользователя**

К пользователям с ролью «Оператор» относятся сотрудники медицинских организаций, координирующие работу медицинского персонала в рамках данной МО.

Эксплуатация системы должна проводиться пользователями, предварительно прошедшим инструктаж.

Пользователь системы должен иметь опыт работы с операционными системами (далее – ОС) Linux / Vista / Windows 7 / Windows 8 / Windows 10.

Квалификация пользователя должна позволять:

- а) ориентироваться в основных процессах автоматизируемого технологического процесса;
- б) ориентироваться в используемых данных;
- в) ориентироваться в функциональности Системы после обучения;
- г) выполнять стандартные процедуры в диалоговой среде ОС.

Пользователь должен обладать следующими базовыми навыками:

- а) навыки работы на персональном компьютере с графическим пользовательским web-интерфейсом (клавиатура, мышь, управление окнами и приложениями, файловая система);
- б) пользование стандартными клиентскими программами при работе в среде Интернет (подключение к сети, доступ к web-сайтам, навигация, работа с формами и другими типовыми интерактивными элементами);
- в) пользование стандартными клиентскими программами при работе с документами;
- г) знание основ и применение правил информационной безопасности.

## **1.4 Перечень эксплуатационной документации, с которым необходимо ознакомиться пользователю**

Перед эксплуатацией Системы пользователю с ролью «Оператор» необходимо ознакомиться с данным документом.

Для полного понимания работы Системы необходимо ознакомиться с руководствами пользователя с ролями «Врач» и «Пациент»:

- Руководство пользователя с ролью «Врач»;
- Руководство пользователя с ролью «Пациент».

## **2 Назначение и условия применения системы**

### **2.1 Виды деятельности, для автоматизации которых предназначена система**

Система применяется для:

- а) процесса консультирования врач-пациент с помощью телемедицинских консультаций;
- б) процесса консультирования врач-врач с помощью телемедицинских консультаций;
- в) занесения симптомов пациента;
- г) процесса записи пациента на очный прием к врачу с возможностью записи в лист ожидания;
- д) процесса вызова врача на дом к пациенту;
- е) процесса записи пациента в электронную очередь МО;
- ж) просмотра электронных медицинских документов;
- з) получения обратной связи пациента в МО и техническую поддержку Системы;
- и) прохождения пациентом анкетирования;
- к) получения информации о маршрутных листах;
- л) получения информации о льготах, факторах риска, заболеваниях диспансерного учета, отношения к приоритетной группе;
- м) добавления сведений о родственниках пациента;
- н) оценки качества оказанных услуг.

### **2.2 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение системы в соответствии с назначением**

Данные обрабатываются, передаются и хранятся в защищенной сети на территории России. При их передаче используется протокол HTTPS и SSL-сертификат с самой высокой оценкой надежности A+. Способы шифрования

информации соответствуют требованиям Федеральной службы по техническому и экспортному контролю (далее – ФСТЭК).

### **2.2.1 Требования к аппаратному и программному обеспечению сервера**

Для оптимальной работы Системы необходимы следующие минимальные характеристики для виртуальной машины:

- Требования к серверу приложения (для 2 VM):
  - Процессор:
    - Количество ядер: от 8;
    - Частота процессора: от 2.5 ГГц;
    - Оперативная память: от 8 Гб;
    - Жесткий диск: SSD 100 Гб;
  - Доступы:
    - Доступ в интернет;
- Требования к серверу ВКС:
  - Процессор:
    - Количество ядер: от 8 (для 20 консультаций);
    - Частота процессора: от 2.5 ГГц;
    - Оперативная память: от 8 Гб;
    - Жесткий диск: Система - SSD 100 Гб, Данные - 500 Гб;
    - Лицензия на платформу Trueconf Server (ограничение по количеству онлайн-консультаций, одновременно проводимых в Системе, зависит от предоставленной заказчиком лицензии – но не более 20);
- Требования к серверу системы BI JasperReports:
  - Процессор:
    - Количество ядер: от 4;
    - Частота процессора: от 2.5 ГГц;
    - Оперативная память: от 4 Гб;
    - Жесткий диск: SSD 50 Гб;

- Программное обеспечение:
  - PostgreSQL 9.6;
  - JasperReports Server 7.2 и выше.
- Требования к серверу СУБД интеграционных сервисов
  - Процессор:
    - Количество ядер: от 4;
    - Частота процессора: от 2.5 ГГц;
    - Оперативная память: от 8 Гб;
    - Жесткий диск: SSD 100 Гб;
- Требования к Реверс-прокси (требования к ПО)
  - Количество ядер: от 2;
  - Частота процессора: от 2.5 ГГц;
  - Оперативная память: от 4 Гб;
  - Жесткий диск: SSD 50 Гб;
  - Программное обеспечение:
    - Nginx
  - Пробросы с белого IP адреса 80-го и 443-го портов на Реверс-прокси

В качестве клиента должен использоваться веб-браузер, а также мобильное приложение.

Веб-интерфейс Системы, обеспечивающий оказание телемедицинских услуг, должен быть доступен с использованием следующих браузеров: Google Chrome – не менее 86.0; Яндекс.Браузер версии 21.2.1 и выше.

Архитектура Системы обеспечивает доступ для пользователей Системы по принципу тонкого клиента. В качестве тонкого клиента используется браузер (для веб-версии системы), а также мобильные приложения, которые скачиваются из App Store, Google Play и RuStore и устанавливаются на мобильное устройство пользователя.

Мобильные приложения должны работать на мобильных устройствах с операционной системой Android версии не ниже 7.0 (с поддержкой Google-

сервисов) или iOS версии не ниже 13.0. Публикация и последующие обновления мобильных приложений возможны только при условии наличия у Заказчика аккаунтов разработчика в App Store, Google Play и RuStore и предоставления Исполнителю ограниченного доступа в аккаунт на приложение.

### **2.2.2 Требования к аппаратному и программному обеспечению рабочих станций**

Минимальные требования к аппаратному обеспечению рабочих станций:

- процессор – Intel Pentium 4 3000 МГц (или эквивалент) и выше;
- оперативная память – 2048 МБ и больше;
- Ethernet 10/100;
- жесткий диск – 40 Гб и больше;
- монитор – 17" (разрешение 1024x768 и выше).

Требования к ПО рабочих станций:

- операционная система: Microsoft Windows Vista / Windows 7 / Windows 8 / Windows 10;
- web-браузер: Chrome 86.0 и выше;
- ПО MS Office или аналог;
- антивирусное ПО.

## **3 Подготовка к работе**

### **3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных**

Основная функциональность Системы для пользователя с ролью «Оператор» представлена в виде web-интерфейса и не требует установки на локальный компьютер пользователя какого-либо программного обеспечения.

### **3.2 Порядок загрузки данных и программ**

Загрузка Системы, выполненной по технологии «клиент-сервер», осуществляется автоматически через браузер. Для начала информационного диалога достаточно указать адрес сайта Системы в строке адреса браузера.

<https://operator-telemed.med-to.ru>

### **3.3 Порядок проверки работоспособности**

В строке адреса браузера пользователю необходимо ввести адрес сайта Системы. В случае работоспособности ПО, на данном шаге будет открыта стартовая страница Системы.

## 4 Описание операций

### 4.1 Описание операций Вход в систему



**Внимание!** Пользователям с ролями «Оператор» необходимо иметь подтвержденную учетную запись от Госуслуг или логин/пароль от Системы. Если пользователь добавлен как «Врач» в Систему, и необходимо ему назначить еще роль «Оператор», то для роли «Оператора» авторизация должна быть задана по логину/паролю. Одновременная авторизация по учетной записи от Госуслуг для одного пользователя с ролями «Оператор» и «Врач» невозможна.

Данные, идентифицирующие учетную запись, должны храниться в тайне. Пользователь несет ответственность за неразглашение информации.

Для начала работы с Системой:

- а) перейдите по ссылке <https://operator-telemed.med-to.ru>. Откроется диалоговое окно (Рисунок 1);

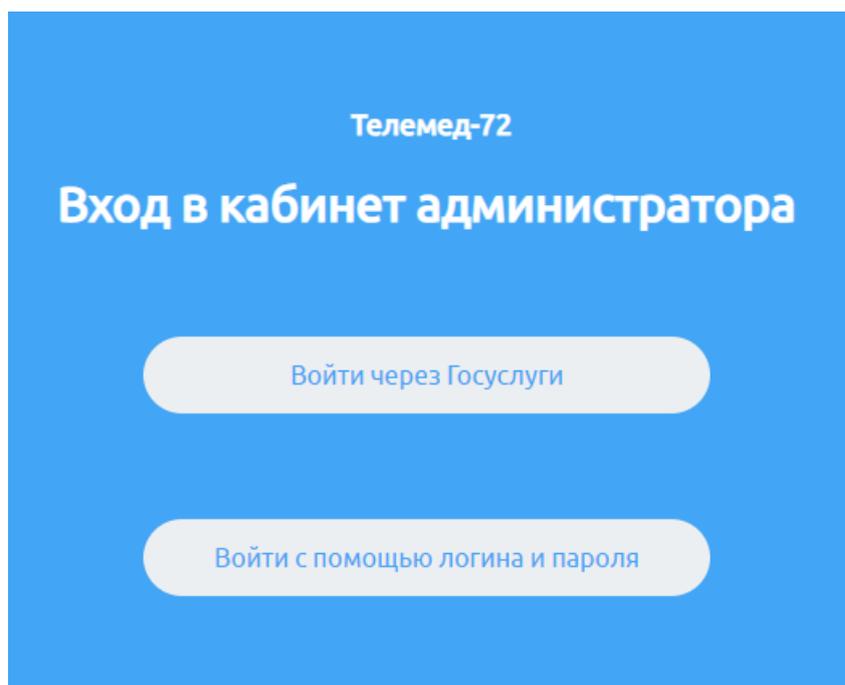


Рисунок 1 – Страница выбора способа входа

- б) выберите способ входа (через Госуслуги или по логину и паролю):
  - 1) через логин/пароль: нажмите на кнопку «Войти с помощью логина и пароля»). Откроется страница (Рисунок 2);
  - 2) через Госуслуги: нажмите на кнопку «Войти через Госуслуги». Откроется форма авторизации на Госуслугах (Рисунок 3);

Телемед-72

## Вход в кабинет администратора

Логин

Пароль

Войти

[Назад](#)

Рисунок 2 – Страница авторизации с помощью логина и пароля

## Вход

**Телефон или почта**    СНИЛС

---

  
  
 Чужой компьютер

Войти

[Я не знаю пароль](#)

Рисунок 3 – Страница авторизации через Госуслуги

в) после ввода данных своей учетной записи нажмите кнопку «Войти». Откроется начальная страница Системы (Рисунок 4);

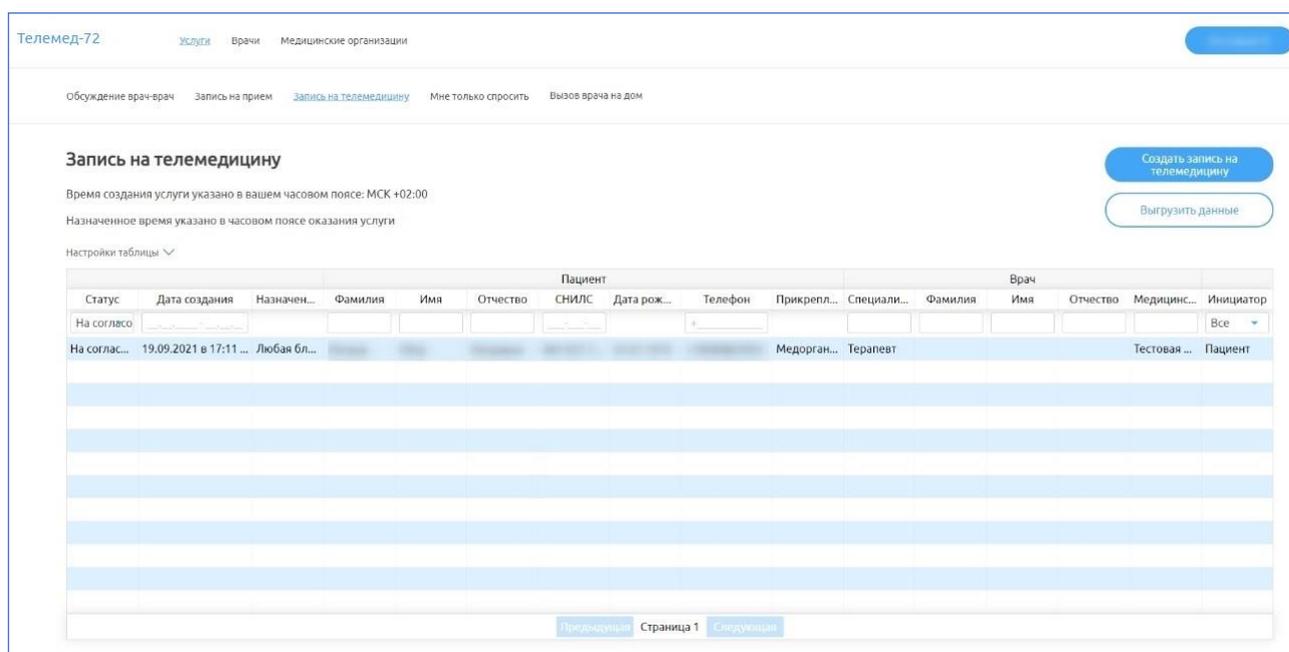


Рисунок 4 – Начальная страница Системы

Для выхода из системы нажмите на свое имя в правом верхнем углу и из выпадающего списка выберите пункт «Выйти из системы».

## 4.2 Общее описание интерфейса

Начальная страница Системы состоит из (Рисунок 5):

- «1» – логотип Системы;
- «2» – панель с основными разделами Системы;
- «3» – данные пользователя, под которым осуществлена авторизация;
- «4» – область, содержащая информацию в выбранных разделах.

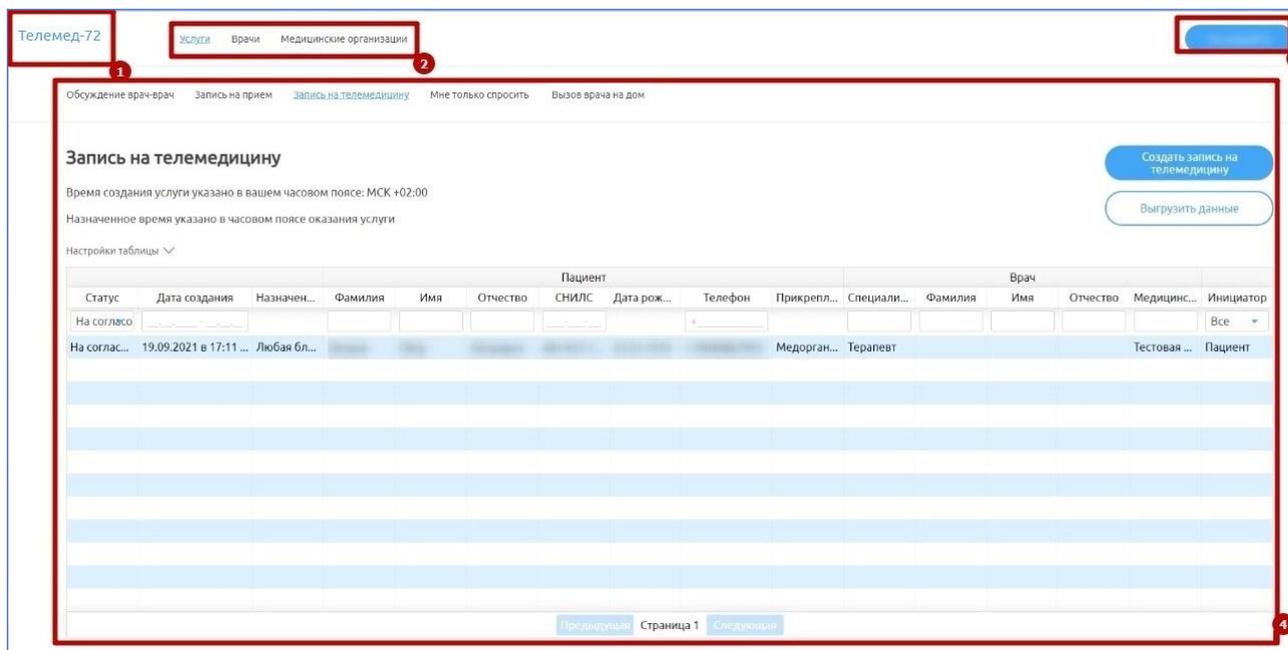


Рисунок 5 – Интерфейс Системы

## 4.3 Описание общей функциональности

### 4.3.1 Выгрузка данных

В Системе предусмотрена возможно экспортировать данные заявок, для этого необходимо нажать на кнопку . Файл в формате \*.xls загрузиться в директорию браузера (Рисунок 6). Данные настройки устанавливаются в настройках самого браузера.

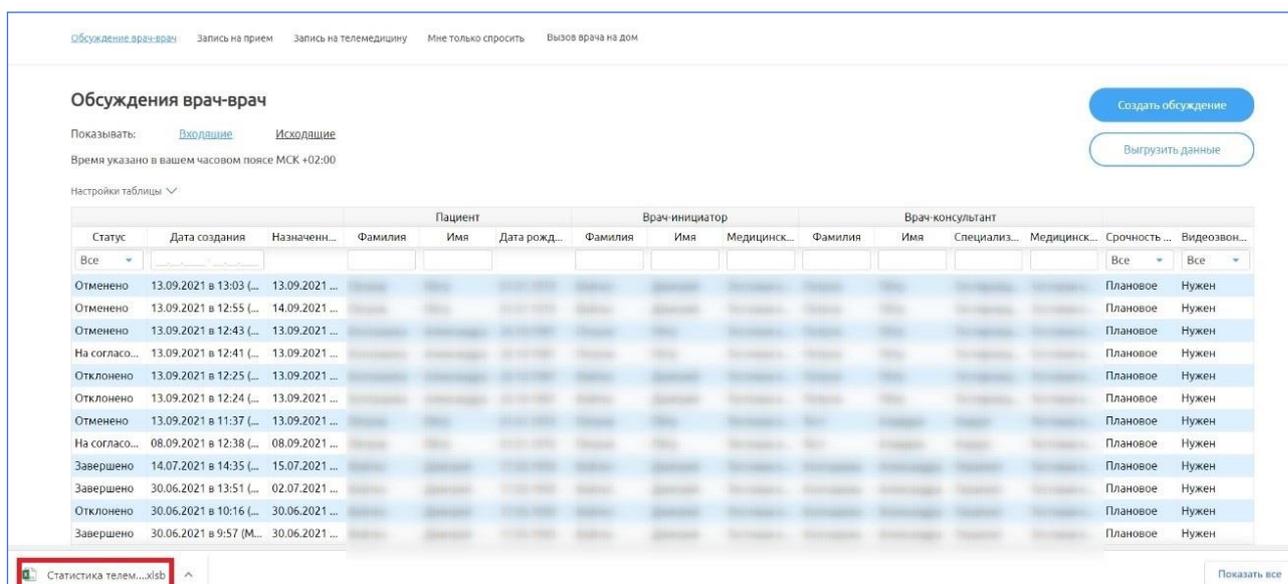


Рисунок 6 – Выгруженный файл

## 4.4 Раздел «Услуги»

Для перехода в раздел «Услуги» необходимо нажать на него на панели с основными разделами Системы. Откроется страница, представленная ниже (Рисунок 7).

Раздел «Услуги» содержит подразделы:

- «Обсуждение врач-врач» – подраздел, содержащий все услуги обсуждения врач-врач;
- «Запись на прием» – подраздел, содержащий информацию об услуге записи на очный прием к врачу;
- «Запись на телемедицину» – подраздел, содержащий информацию об услуге записи на телемедицинскую консультацию;
- «Только спросить» – подраздел, содержащий информацию о запрашиваемых справках пациентами;
- «Вызов врача на дом» – подраздел, содержащий информацию об услуге вызова врача на дом.

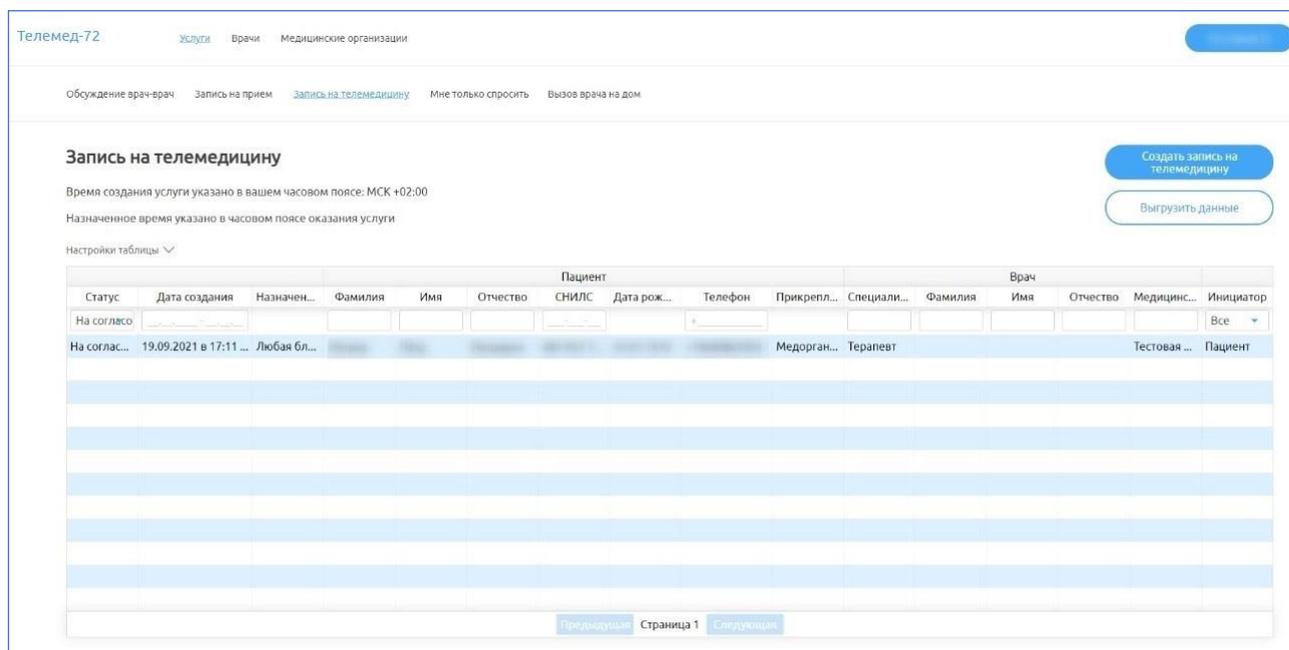


Рисунок 7 – Раздел «Услуги»

#### 4.4.1 Подраздел «Обсуждение врач-врач»

 **Внимание!** Для возможности врачам оказывать данную услугу и отображения оператору записей по оказанным услугам в данном разделе, у МО и врача должна быть добавлена услуга «Обсуждение по пациенту» в настройках ответственным администратором, также у врача должно быть задано расписание приема. Создания обсуждения врач-врач по пациенту возможно между врачами из разных МО.

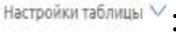
Для перехода в подраздел «Обсуждение врач-врач» необходимо нажать на него на панели сверху. Подраздел содержит (Рисунок 8):

- панель управления с кнопками:
  - «1» – фильтр услуг по параметрам «Входящие» и «Исходящие»;
  - «2» – панель управления с кнопками «Создать обсуждение» и «Выгрузить данные»;
- «3» – таблицу с данными – записями с данными об услугах.

В данном подразделе содержатся все услуги, которые создаются на обсуждение между врачами. Обсуждения могут быть:

- входящими (если врач-консультант находится в МО, к которой относится данный оператор);
- исходящими (если врач-консультант находится в другом МО, к которой не относится данный оператор).

Возможна настройка отображаемых столбцов в таблице. Для этого необходимо:

- нажать на кнопку  ;
- для скрытия столбцов нажать на названия столбцов в списке «Выбранные столбцы» и нажать на кнопку  . Выбранные столбцы не будут отображаться в таблице;

для отображения скрытых столбцов нажать на названия столбцов в списке «Скрытые столбцы» и нажать на кнопку  . Выбранные столбцы будут отображаться в таблице.

В таблице с данными возможна фильтрация данных по столбцам:

– Статус со значениями: «Все», «На согласовании», «Согласовано», «Отклонено», «Отменено», «Завершено», «Черновик заявки»;



**Внимание!** Статусы заявок на обсуждение:

- На согласовании – когда оператор МО консультирования/ администратор клиники консультирования/ врач-консультант должны согласовать заявку;
- Согласовано – заявка согласована;
- Отменено – заявка отменена МО инициализации консультации;
- Завершено – услуга оказана;
- Отклонено – заявка отклонена МО консультирования.

– дата создания со значением диапазона дат;

– назначенное время (фильтрация по данному столбцу не предусмотрена);

– данные пациента:

- фамилия;
- имя;
- дата рождения (фильтрация по данному столбцу не предусмотрена);

– данные врача-инициатора:

- фамилия;
- имя;
- медицинская организация;

– данные врача-консультанта:

- фамилия;
- имя;
- специализация;
- медицинская организация;

– Срочность обсуждения со значениями «Все», «Неотложное», «Плановое», «Заключение»;

– Видеозвонок со значениями «Все», «Нужен», «Не нужен».

Информацию по услуге можно экспортировать в табличном формате (см. пункт 4.3.1 Выгрузка данных настоящего руководства).

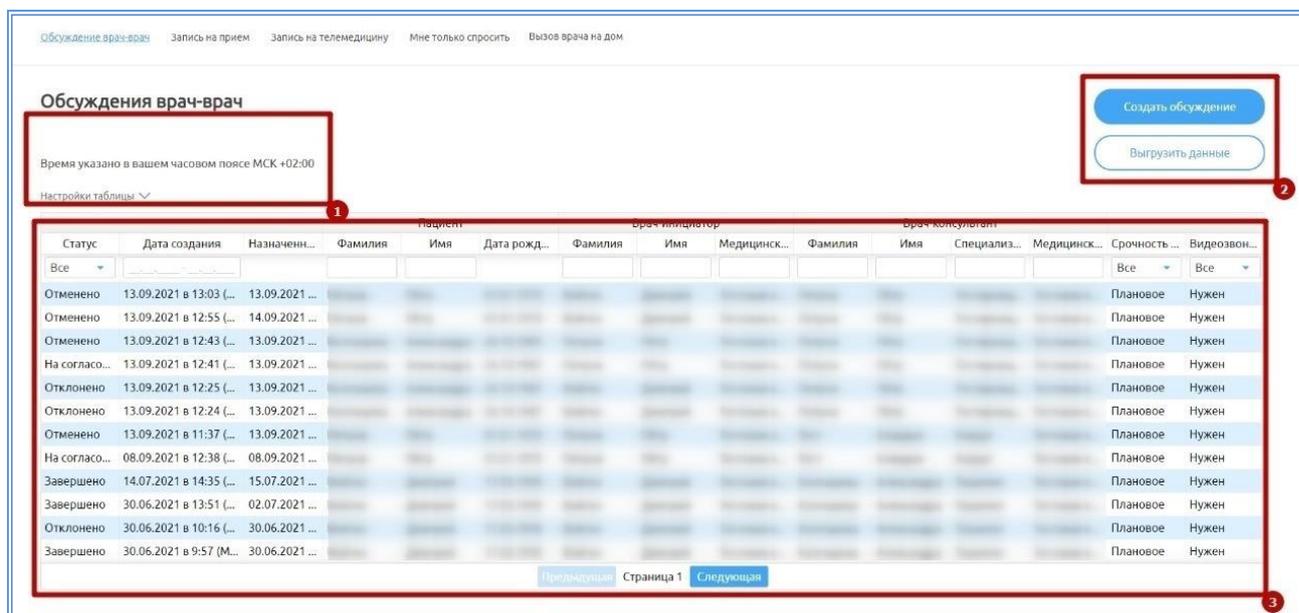
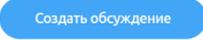


Рисунок 8 – Подраздел «Обсуждение врач-врач»

#### 4.4.1.1 Создание обсуждения

Для создания обсуждения необходимо:

- а) нажать на кнопку ;
- б) заполнить информацию (Рисунок 9):



**Внимание!** У врачей и его МО должны стоять в настройках услуги «Обсуждение врач-врач» и у врача должен быть настроен график, иначе не будет доступных свободных талонов на запись в календаре, и кнопка «Сохранить» не станет активной.

- 1) врач-инициатор:
  - клиника (выбрать из выпадающего списка);
  - специализация (выбрать из выпадающего списка);
  - врач (выбрать из выпадающего списка);
- 2) врач-консультант:
  - клиника (выбрать из выпадающего списка);
  - специализация (выбрать из выпадающего списка);
  - врач (выбрать из выпадающего списка);
  - дата и время консультации;
- 3) пациент:

- Фамилия, имя и отчество (далее – ФИО) (ввести вручную);
  - дата рождения (ввести вручную);
  - Страховой номер индивидуального лицевого счета (далее – СНИЛС) (ввести вручную);
  - полис обязательного медицинского страхования (далее – ОМС): номер и серия (ввести вручную);
  - телефон (ввести вручную);
- 4) дополнительная информация:
- тема (ввести вручную);
  - цель (ввести вручную);
  - диагноз (начните ввод кода международной классификации болезней (далее – МКБ-10) или название диагноза, и Система предложит возможные варианты, которые необходимо выбрать);
  - нужна видеоконференция (поставить/снять отметку);
  - файлы (загрузить файлы);
- 5) нажать кнопку «Сохранить».

← К списку обсуждений

### Создание обсуждения

Статус \*  
На согласовании ▾

<p><b>Врач-инициатор</b></p> <p>Клиника * <input type="text"/></p> <p>Специализация * <input type="text"/></p> <p>Врач * <input type="text"/></p>	<p><b>Врач-консультант</b></p> <p>Клиника * <input type="text"/></p> <p>Специализация * <input type="text"/></p> <p>Врач * <input type="text"/></p>	<p><b>Пациент</b> ⓘ</p> <p>СНИЛС <input type="text"/></p> <p>Фамилия * <input type="text"/></p> <p>Имя * <input type="text"/></p> <p>Отчество <input type="text"/></p> <p>Дата рождения <input type="text"/></p> <p>Полис ОМС Номер <input type="text"/> Серия <input type="text"/></p> <p>Телефон <input type="text"/></p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**Дополнительная информация**

Тема \*

Цель \*

Диагноз \*  
Для поиска введите 3 символа

Нужна видеоконференция

Прикрепленные файлы

Рисунок 9 – Окно «Создание обсуждения»



**Внимание!** Заявка на обсуждение должна быть согласована врачом-консультантом/Оператором МО консультирования или Администратором клиники консультирования/региона.

#### 4.4.1.2 Просмотр заявки

Для просмотра заявки необходимо выбрать ее из соответствующей таблицы (входящие/исходящие). Откроется страница «Информация об обсуждении» (Рисунок 10), которая содержит:

- кнопку «Редактировать»;
- информацию об обсуждении.

Рисунок 10 – Страница «Информация об обсуждении»

#### 4.4.1.3 Редактирование заявки

Для редактирования заявки необходимо:

- а) выбрать заявку в соответствующей таблице, откроется страница «Информация об обсуждении» (Рисунок 10);

б) справа сверху нажать на кнопку  , откроется окно для внесения изменений (Рисунок 11).

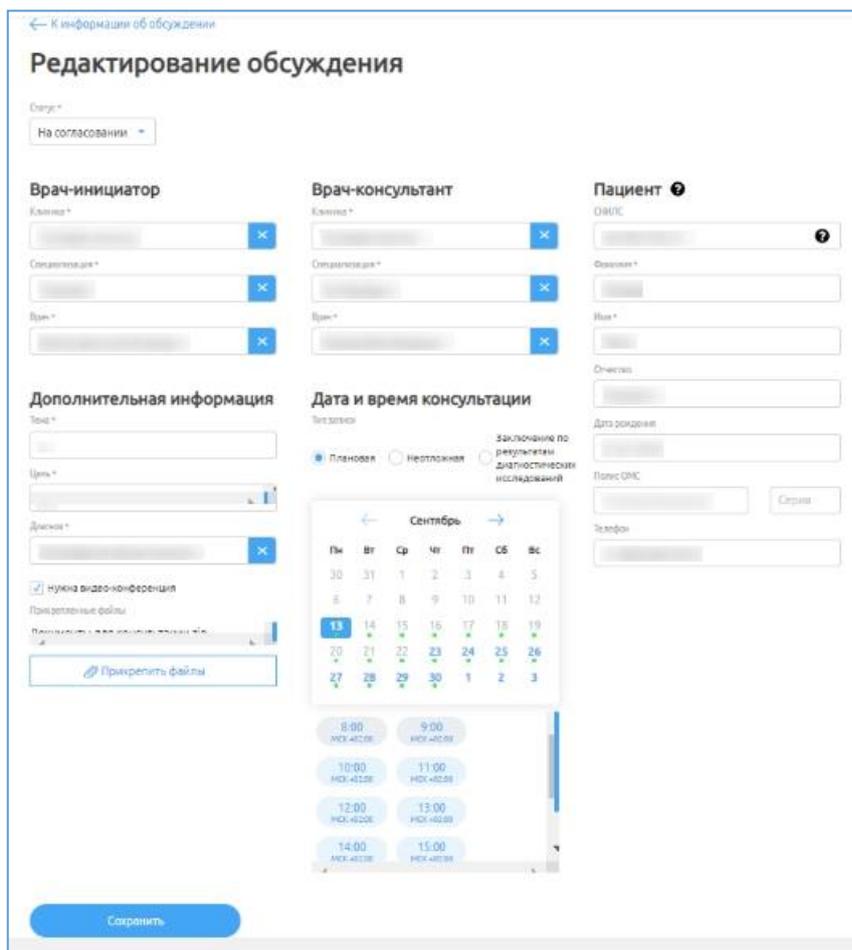
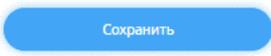


Рисунок 11 – Окно «Редактирование консультации»

в) внести изменения и нажать на кнопку  .

#### 4.4.1.4 Отмена заявки

Для отмены исходящей заявки на консультирование необходимо:

а) выбрать заявку в таблице с примененным фильтром «Исходящие»;

б) справа сверху нажать на кнопку  , откроется окно для внесения изменений (Рисунок 11);

в) выбрать статус «Отменено».

Статус заявки изменится на «Отменено».

#### 4.4.1.5 Отклонение заявки

Для отклонения входящей заявки необходимо:

- а) выбрать заявку в таблице с примененным фильтром «Входящие»;
- б) справа сверху нажать на кнопку  ;
- в) откроется окно для внесения изменений (Рисунок 11);
- г) выбрать статус «Отклонено».

Статус заявки сменится на «Отклонено».

#### 4.4.1.6 Согласование заявки

Для согласования входящей заявки необходимо:

- а) выбрать заявку в таблице с примененным фильтром «Входящие»;
- б) справа сверху нажать на кнопку  ;
- в) откроется окно для внесения изменений (Рисунок 11);
- г) выбрать статус «Согласовано».

У врачей появится чат по данному пациенту для консультации врач-врач.

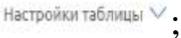
#### 4.4.2 Подраздел «Запись на прием»

Для перехода в подраздел «Запись на прием» необходимо нажать на него на панели сверху. Подраздел содержит (Рисунок 12):

- «1» – настройку отображаемых столбцов в таблице;
- «2» – панель управления с кнопками «Создать запись на прием» и «Выгрузить данные»;
- «3» – таблицу с данными – записи с данными об услугах.

В данном подразделе содержатся все услуги на прием к врачу (Рисунок 12).

Возможна настройка отображаемых столбцов в таблице. Для этого необходимо:

- нажать на кнопку  ;

– для скрытия столбцов нажать на названия столбцов в списке «Выбранные столбцы» и нажать на кнопку . Выбранные столбцы не будут отображаться в таблице;

– для отображения скрытых столбцов нажать на названия столбцов в списке «Скрытые столбцы» и нажать на кнопку . Выбранные столбцы будут отображаться в таблице.

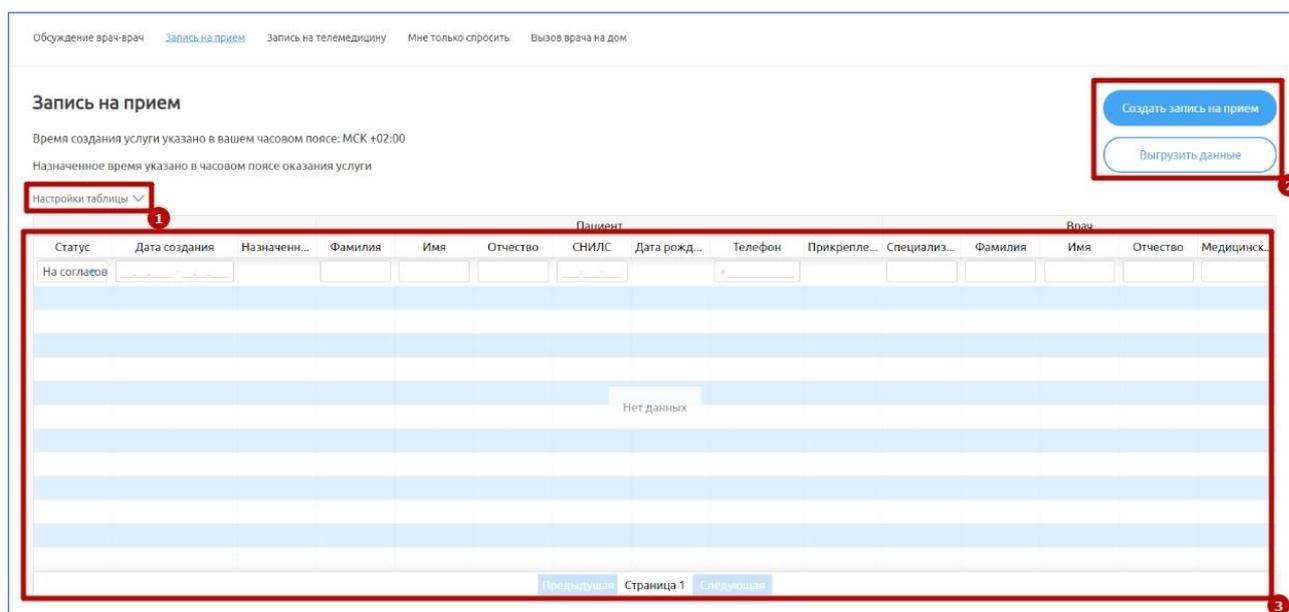


Рисунок 12 – Подраздел «Запись на прием»

В таблице с данными возможна фильтрация данных по столбцам:

– Статус со значениями: «Все», «Отменено», «Завершено»;



**Внимание!** Статусы записей на прием:

- Отменено – заявка отменена пациентом;
- Завершено – услуга оказана.

– дата создания со значением диапазона дат;

– назначенное время (фильтрация по данному столбцу не предусмотрена);

– данные пациента:

- фамилия;
- имя;

- отчество;
- СНИЛС;
- дата рождения (фильтрация по данному столбцу не предусмотрена);
- телефон;
- прикрепление (фильтрация по данному столбцу не предусмотрена);
- данные врача:
  - специализация;
  - фамилия;
  - имя;
  - отчество;
  - медицинская организация.

#### 4.4.2.1 Просмотр записи на прием

Для просмотра записи необходимо выбрать ее из соответствующей таблицы «Запись на прием». Откроется страница «Информация о записи на прием» (Рисунок 13), которая содержит информацию о записи на прием.

Рисунок 13 – Окно «Информация о записи на прием»

### 4.4.3 Подраздел «Запись на телемедицину»



**Примечание.** Оператор имеет возможность просмотреть заявки на телемедицину в рамках своей МО.

Для перехода в подраздел «Запись на телемедицину» необходимо нажать на него на панели сверху. Подраздел содержит (Рисунок 14):

- «1» – настройку отображаемых столбцов в таблице;
- «2» – панель управления кнопками «Создать запись на телемедицину» и «Выгрузить данные»;
- «3» – таблицу с данными – записями с данными об услугах.

В данном подразделе содержатся все услуги записи на телемедицину.



**Внимание!** Для возможности проведения телемедицинской консультации и отображения записей по проведенным консультациям в данном разделе, у МО и врача в настройках должна быть добавлена услуга «Запись на телемедицину» ответственным администратором.

Возможна настройка отображаемых столбцов в таблице. Для этого необходимо:

- нажать на кнопку Настройки таблицы ;
- для скрытия столбцов нажать на названия столбцов в списке «Выбранные столбцы» и нажать на кнопку . Выбранные столбцы не будут отображаться в таблице;
- для отображения скрытых столбцов нажать на названия столбцов в списке «Скрытые столбцы» и нажать на кнопку . Выбранные столбцы будут отображаться в таблице.

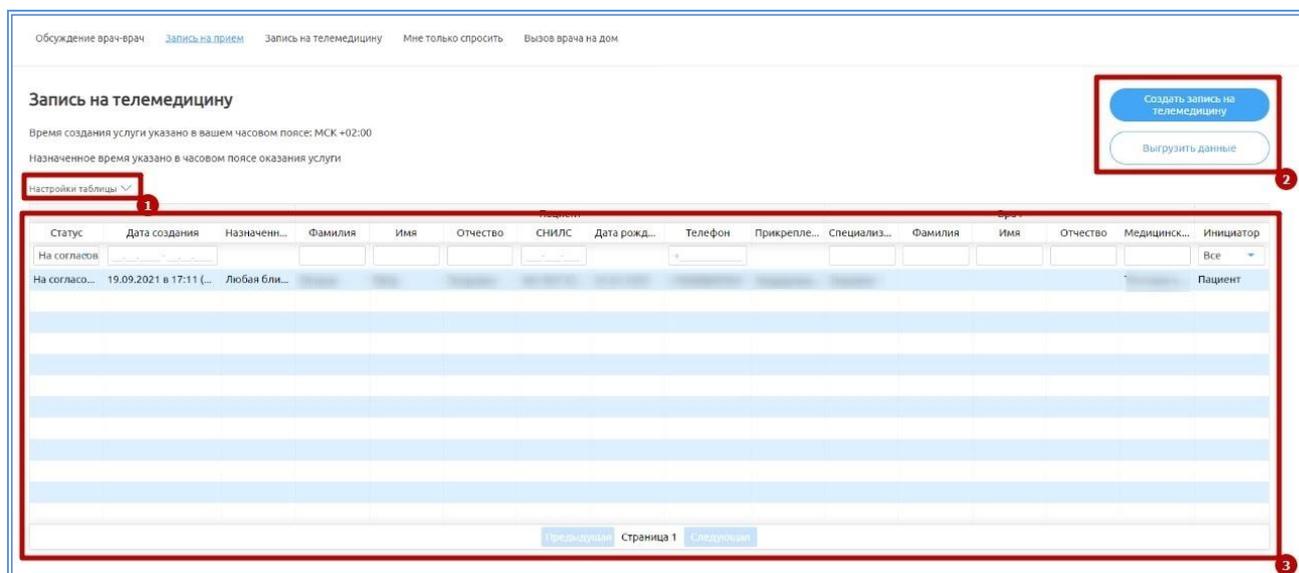


Рисунок 14 – Подраздел «Запись на телемедицину»

В таблице с данными возможна фильтрация данных по столбцам:

- Статус со значениями: «Все», «На согласовании», «Согласовано», «Отклонено», «Отклонено», «Завершено», «Черновик заявки»;

 **Внимание!** Статусы заявок на телемедицину:

- На согласовании – когда оператор МО / администратор МО должны согласовать заявку, которая была создана пациентом;
- Согласовано – заявка согласована;
- Отменено – заявка отменена пациентом;
- Завершено – услуга оказана;
- Отклонено – заявка отклонена оператором/администратором.

- дата создания со значением диапазона дат;
- назначенное время (фильтрация по данному столбцу не предусмотрена);
- данные пациента:
  - ФИО;
  - СНИЛС;
  - дата рождения (фильтрация по данному столбцу не предусмотрена);
  - телефон;

○ прикрепление (фильтрация по данному столбцу не предусмотрена);

– данные врача:

- специализация;
- ФИО;
- медицинская организация;

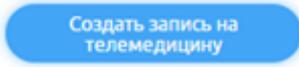
– инициатор заявки со значениями: «Все», «Врач», «Пациент».

Информацию по услуге можно экспортировать в табличном формате (см. подпункт 4.3.1 Выгрузка данных настоящего руководства).

#### **4.4.3.1 Создание заявки на телемедицину**

Оператор может создать заявку на телемедицину для пациента. Для этого необходимо:

а) нажать на кнопку

Кнопка с текстом "Создать запись на телемедицину" на синем фоне.

;

б) ввести информацию:

- 1) статус;
- 2) тип приема;
- 3) формат консультации;
- 4) данные врача:
  - клиника (выбрать из выпадающего списка);
  - специализация (выбрать из выпадающего списка);
  - врач (выбрать из выпадающего списка);
  - место приема (ввести данные вручную);
  - дата;
  - время;
- 5) данные пациента:
  - ФИО (ввести вручную);
  - дата рождения (ввести вручную);
  - СНИЛС (ввести вручную);
  - полис ОМС: номер и серия (ввести вручную);

- телефон (ввести вручную);
- регион (выбрать из выпадающего списка);
- город (выбрать из выпадающего списка);
- улица (ввести вручную);
- дом (ввести вручную);
- корпус (ввести вручную);
- квартира (ввести вручную);

в) нажать кнопку «Сохранить».

#### 4.4.3.2 Просмотр записи на телемедицину

Для просмотра записи необходимо выбрать ее из соответствующей таблицы «Запись на телемедицину». Откроется страница «Информация о записи на телемедицину» (Рисунок 15), которая содержит:

- информацию о заявке на телемедицину;
- кнопку «Редактировать».

← К списку записей на телемедицину

### Информация о записи на телемедицину

Предпочтительные дата и время консультации	Статус	Тип консультации	Способ получения услуги	Формат консультации
Любая ближайшая дата, в любое время	На согласовании	Не указан	ОМС	Видеоконференция + чат

#### Врач

Специализация  
[redacted]

Медицинская организация  
[redacted]

Адрес  
[redacted]

Место приема  
[redacted]

Примечание  
Для подтверждения записи с вами свяжутся. Заявки обрабатываются ежедневно.

#### Пациент

[redacted]

Дата рождения  
[redacted]

СНИЛС  
[redacted]

Полис ОМС  
[redacted]

Телефон  
[redacted]

Регион  
[redacted]

Город  
[redacted]

Улица  
[redacted]

Дом  
[redacted]

[Редактировать](#)

Рисунок 15 – Окно «Информация о записи на телемедицину»

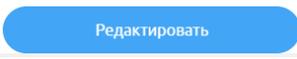
### 4.4.3.3 Редактирование записи на телемедицину



**Примечание.** На странице редактирования заявки на телемедицину в поле «Клиника» реализован контекстный поиск, т.е. поиск по фрагменту наименования.

Для редактирования записи необходимо:

а) выбрать заявку в таблице, откроется страница «Информация о записи на телемедицину» (Рисунок 15);

б) нажать на кнопку , откроется страница, представленная ниже (Рисунок 16);

в) ввести изменения в необходимые поля:

г) дата;

д) время;

е) статус;

ж) тип приема;

з) способ получения услуги - ОМС;

и) данные врача:

к) клиника (выбрать из выпадающего списка);

л) специализация (выбрать из выпадающего списка);

м) врач (выбрать из выпадающего списка);

н) место приема (ввести данные вручную);

о) данные пациента:

п) ФИО (ввести вручную);

р) дата рождения (ввести вручную);

с) СНИЛС (ввести вручную);

т) полис ОМС: номер и серия (ввести вручную);

у) телефон (ввести вручную);

ф) комментарий пациента (ввести вручную);

х) регион (выбрать из выпадающего списка);

ц) город (выбрать из выпадающего списка);

- ч) улица (ввести вручную);
- ш) дом (ввести вручную);
- щ) корпус (ввести вручную);
- ы) квартира (ввести вручную);
- э) нажать на кнопку «Сохранить».

Рисунок 16 – Окно «Редактирование записи на телемедицину»



**Внимание!** Если в поле выбора врача указан конкретный врач, то значение в поле «Статус» автоматически меняется на «Согласовано». Если выбран «Любой врач» и статус «Согласовано», то кнопка «Сохранить» неактивна.

#### 4.4.3.4 Отклонение записи на телемедицину

При отклонении записи на телемедицину необходимо:

- а) выбрать заявку в таблице, откроется страница «Информация о записи на телемедицину» (Рисунок 15);
- б) нажать на кнопку ;
- в) выбрать заявке статус «Отклонено» и указать причину отклонения;

г) нажать на кнопку «Сохранить». Статус заявки сменится на «Отклонено».



**Внимание!** Можно перевести запись в статус «Отклонено» при любом значении в поле врач («Любой врач» или конкретный). При этом обязательно к заполнению становится поле «Причина отклонения заявки», иначе кнопка «Сохранить» будет неактивна.

#### 4.4.3.5 Отмена заявки на телемедицину

Для отмены заявки на телемедицину необходимо:

а) выбрать заявку в таблице, откроется страница «Информация о записи на телемедицину» (Рисунок 15);

б) нажать на кнопку ;

в) выбрать статус «Отменено».

#### 4.4.3.6 Согласование записи на телемедицину

Для согласования записи на телемедицину необходимо:

а) выбрать заявку в таблице, откроется страница «Информация о записи на телемедицину» (Рисунок 15);

б) нажать на кнопку ;

в) выбрать заявке статус «Согласовано»;

г) нажать на кнопку «Сохранить».

Статус заявки изменится на «Согласовано». Врачу и пациенту придут соответствующие push-уведомления. У врача и пациента появится чат для начала телемедицинской консультации в назначенное время.



**Внимание!** Оператор МО при согласовании записи на ТМ может назначить проведение ТМ к любому врачу для любой МО.

#### 4.4.4 Подраздел «Мне только спросить»

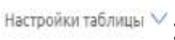
 **Внимание!** Для возможности проведения услуги «Только спросить» (информационная услуга) и отображения записей по проведенным услугам «Только спросить» в данном разделе, у МО и врача в настройках должна быть добавлена услуга «Только спросить» ответственным администратором. Данная услуга не требует согласования заявки оператором, чат создается сразу, после обращения пациента в своем мобильном приложении к доступному врачу по данной услуге. Врач может консультировать по ней в любое определенное в МО для этого время.

Для перехода в подраздел «Мне только спросить» необходимо нажать на него на панели сверху. Подраздел содержит (Рисунок 17):

- а) «1» – настройку отображаемых столбцов в таблице;
- б) «2» – панель управления с кнопкой «Выгрузить данные»;
- в) «3» – таблицу с данными – записями с данными об услугах.

В данном подразделе содержатся все услуги, которые создаются при заявке пациента на информационную консультацию из мобильного приложения.

Возможна настройка отображаемых столбцов в таблице. Для этого необходимо:

- нажать на кнопку  ;
- для скрытия столбцов нажать на названия столбцов в списке «Выбранные столбцы» и нажать на кнопку . Выбранные столбцы не будут отображаться в таблице;
- для отображения скрытых столбцов нажать на названия столбцов в списке «Скрытые столбцы» и нажать на кнопку . Выбранные столбцы будут отображаться в таблице.

В таблице с данными возможна фильтрация данных по столбцам:

- Статус со значениями: «Все», «Согласовано», «Отклонено», «Завершено», «Черновик заявки»;

 **Внимание!** Статусы заявок на услугу «Мне только спросить»:

- Согласовано – заявка согласована;
- Отклонено – заявка отклонена оператором;

- Завершена – услуга оказана.

- дата создания со значением диапазона дат;
- назначенное время (фильтрация по данному столбцу не предусмотрена);
- данные пациента:
  - фамилия;
  - имя;
  - отчество;
  - СНИЛС;
  - дата рождения (фильтрация по данному столбцу не предусмотрена);
  - телефон;
  - прикрепление (фильтрация по данному столбцу не предусмотрена);
- данные врача:
  - специализация;
  - фамилия;
  - имя;
  - отчество;
  - медицинская организация.

Информацию по услуге можно экспортировать в табличном формате (см. подпункт **4.3.1 Выгрузка данных** настоящего руководства).

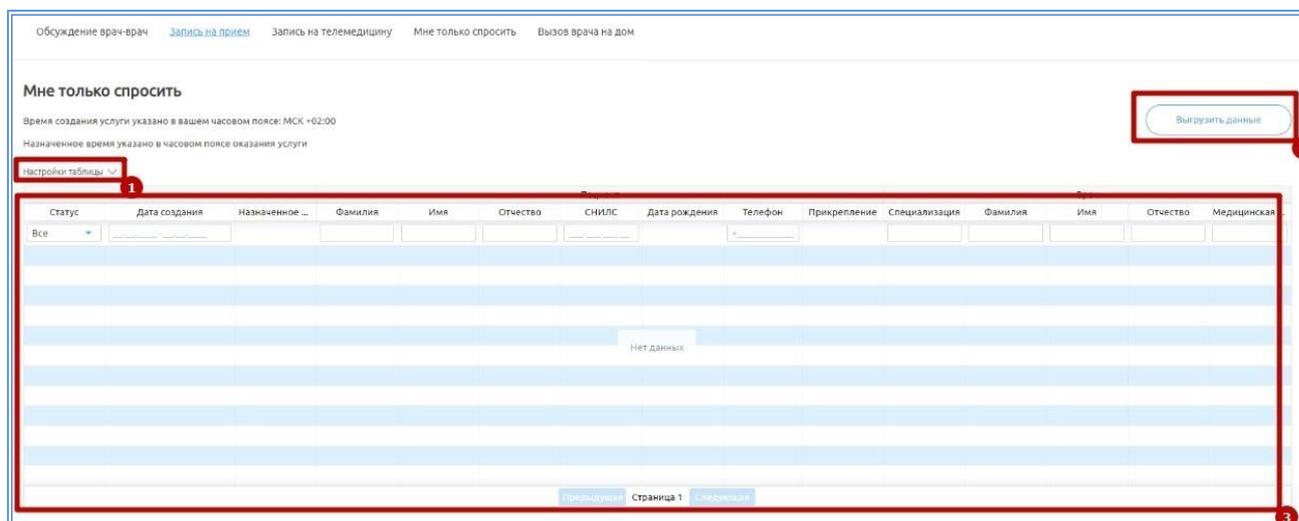


Рисунок 17 – Подраздел «Мне только спросить»

#### 4.4.5 Подраздел «Вызов врача на дом»

Для перехода в подраздел «Вызов врача на дом» необходимо нажать на него на панели сверху. Подраздел содержит (Рисунок 18):

- а) «1» – настройку отображаемых столбцов в таблице;
- б) «2» – панель управления с кнопкой «Выгрузить данные»;
- в) «3» – таблицу с данными – записями с данными об услугах.

В данном подразделе содержатся все услуги, которые создаются при заявке пациента на вызов врача на дом из мобильного приложения.

Возможна настройка отображаемых столбцов в таблице. Для этого необходимо:

- нажать на кнопку **Настройки таблицы** ;
- для скрытия столбцов нажать на названия столбцов в списке «Выбранные столбцы» и нажать на кнопку . Выбранные столбцы не будут отображаться в таблице;
- для отображения скрытых столбцов нажать на названия столбцов в списке «Скрытые столбцы» и нажать на кнопку . Выбранные столбцы будут отображаться в таблице.

В таблице с данными возможна фильтрация данных по столбцам:

- Статус со значениями: «Все», «Согласовано», «Отклонено», «Завершено», «Черновик заявки»;



**Внимание!** Статусы заявок на услугу «Вызов врача на дом»:

- Согласовано – заявка согласована;
- Отклонено – заявка отклонена оператором;
- Завершена – услуга оказана.

- дата создания со значением диапазона дат;
- назначенное время (фильтрация по данному столбцу не предусмотрена);
- данные пациента:
  - фамилия;
  - имя;
  - отчество;
  - СНИЛС;
  - дата рождения (фильтрация по данному столбцу не предусмотрена);
  - телефон;
- данные врача:
  - специализация;
  - фамилия;
  - имя;
  - отчество;
  - медицинская организация.

Информацию по услуге можно экспортировать в табличном формате (см. подпункт 4.3.1 Выгрузка данных настоящего руководства).

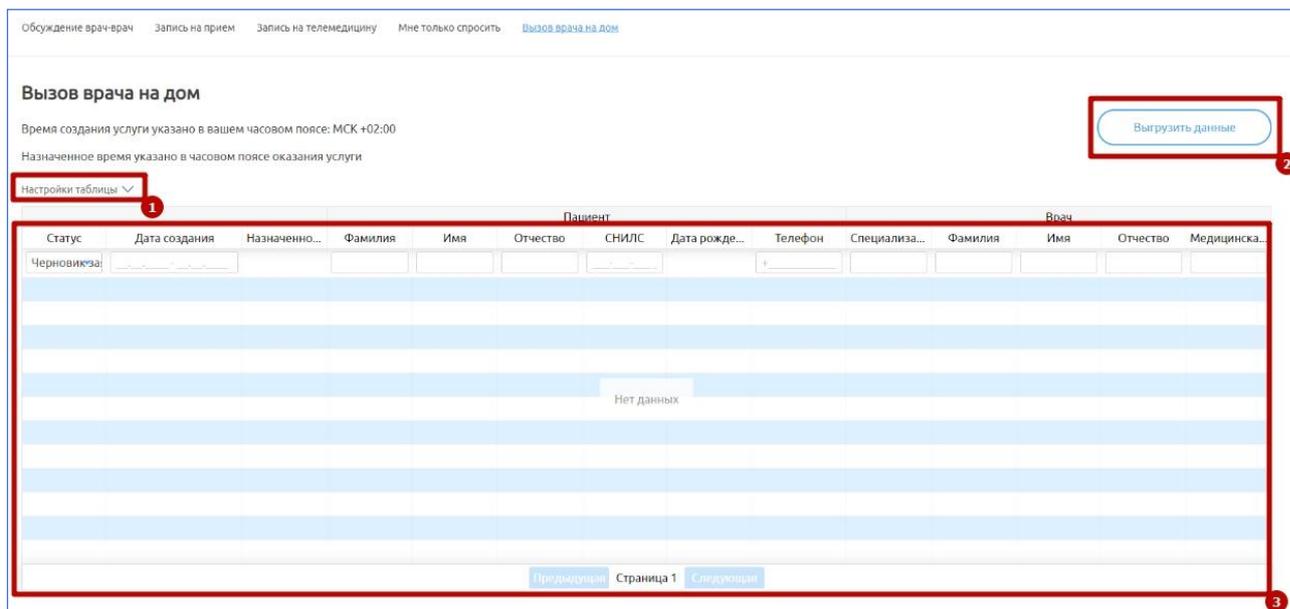


Рисунок 18 – Подраздел «Вызов врача на дом»

## 4.5 Раздел «Врачи»

В данном разделе представлены все врачи МО, к которой относится Оператор. Оператору доступен только просмотр данных врачей.

Для перехода в раздел «Врачи» необходимо нажать на него на панели сверху. Раздел содержит (Рисунок 19):

- а) «1» – настройку отображаемых столбцов в таблице;
- б) «2» – панель управления с кнопкой «Выгрузить данные»;
- в) «3» – таблицу с данными – записями с данными о врачах.

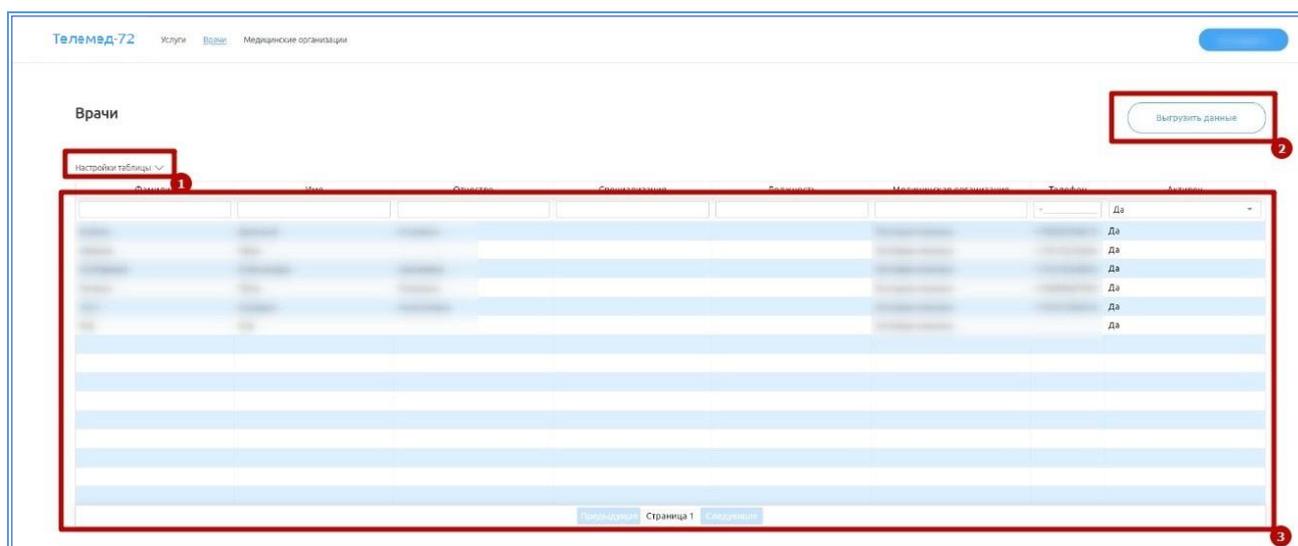


Рисунок 19 – Раздел «Врачи»

Возможна настройка отображаемых столбцов в таблице. Для этого необходимо:

- нажать на кнопку Настройки таблицы ;
- для скрывания столбцов нажать на названия столбцов в списке «Выбранные столбцы» и нажать на кнопку . Выбранные столбцы не будут отображаться в таблице;
- для отображения скрытых столбцов нажать на названия столбцов в списке «Скрытые столбцы» и нажать на кнопку . Выбранные столбцы будут отображаться в таблице.

В таблице с данными возможна фильтрация данных по столбцам:

- Фамилия;
- Имя;
- Отчество;
- Специализация;
- Должность;
- Медицинская организация;
- Телефон;
- Активен со значениями: «Все», «Да», «Нет».

#### **4.5.1 Просмотр данных врача**

Для просмотра информации о конкретном враче необходимо выбрать его из списка. Откроется страница с подробной информацией о выбранном враче (Рисунок 20).

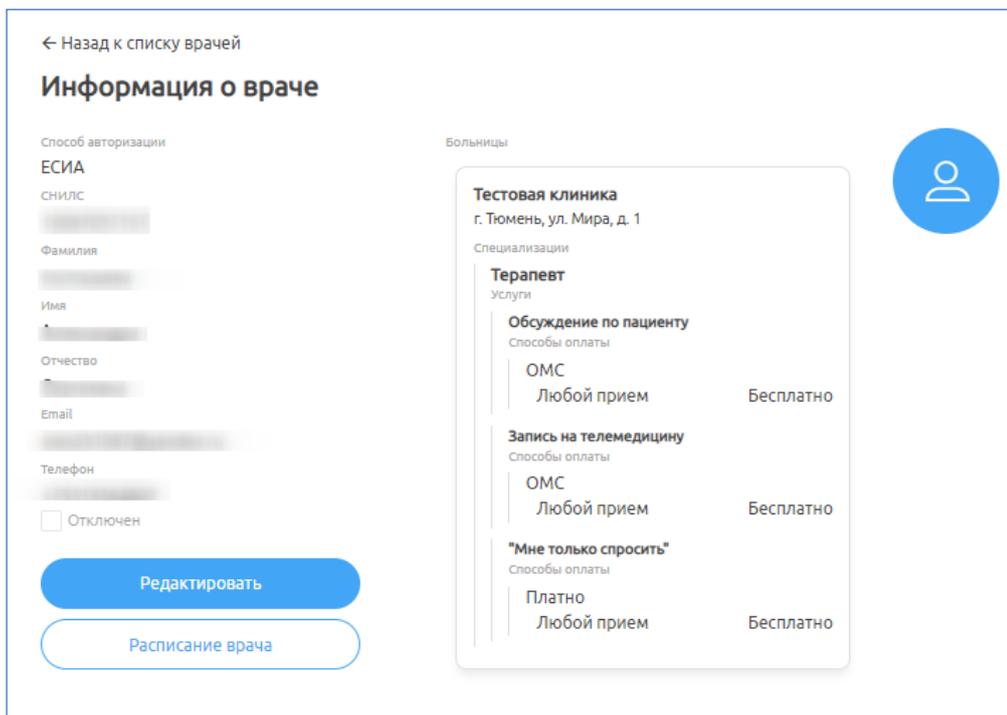
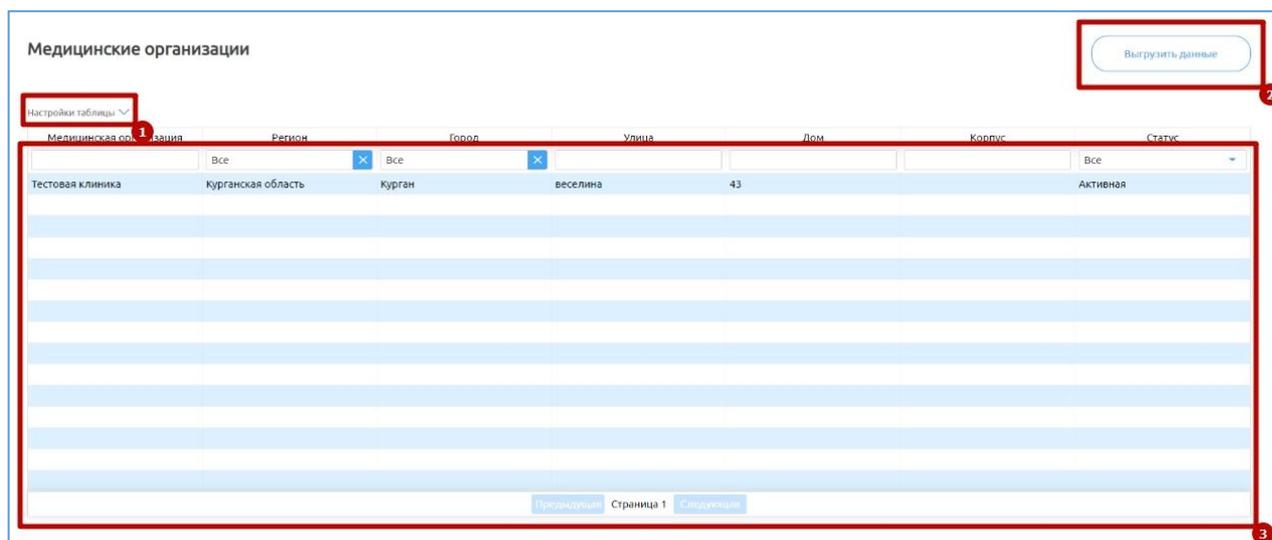


Рисунок 20 – Окно «Информация о враче»

#### 4.6 Раздел «Медицинские организации»

В данном разделе представлен список МО, доступных для оператора в рамках одного города (тех, к которым относится его учетная запись). Оператору доступен только просмотр данных МО. Для перехода в раздел необходимо нажать на него на панели сверху. Раздел содержит (Рисунок 21):

- а) «1» – настройку отображаемых столбцов в таблице;
- б) «2» – панель управления с кнопкой «Выгрузить данные»;
- в) «3» – таблицу с данными – записями с данными о больницах.



## Рисунок 21 – Раздел «Медицинские организации»

Возможна настройка отображаемых столбцов в таблице. Для этого необходимо:

- нажать на кнопку Настройки таблицы ;
- для скрытия столбцов нажать на названия столбцов в списке «Выбранные столбцы» и нажать на кнопку . Выбранные столбцы не будут отображаться в таблице;
- для отображения скрытых столбцов нажать на названия столбцов в списке «Скрытые столбцы» и нажать на кнопку . Выбранные столбцы будут отображаться в таблице.

В таблице с данными возможна фильтрация данных по столбцам:

- Медицинская организация;
- Регион;
- Город;
- Улица;
- Дом;
- Корпус;
- Статус со значениями: «Все», «Активная», «Неактивная».

### 4.6.1 Просмотр данных МО

Для просмотра информации о конкретной МО необходимо выбрать ее из списка. Откроется страница с подробной информацией о выбранной МО (Рисунок 22).

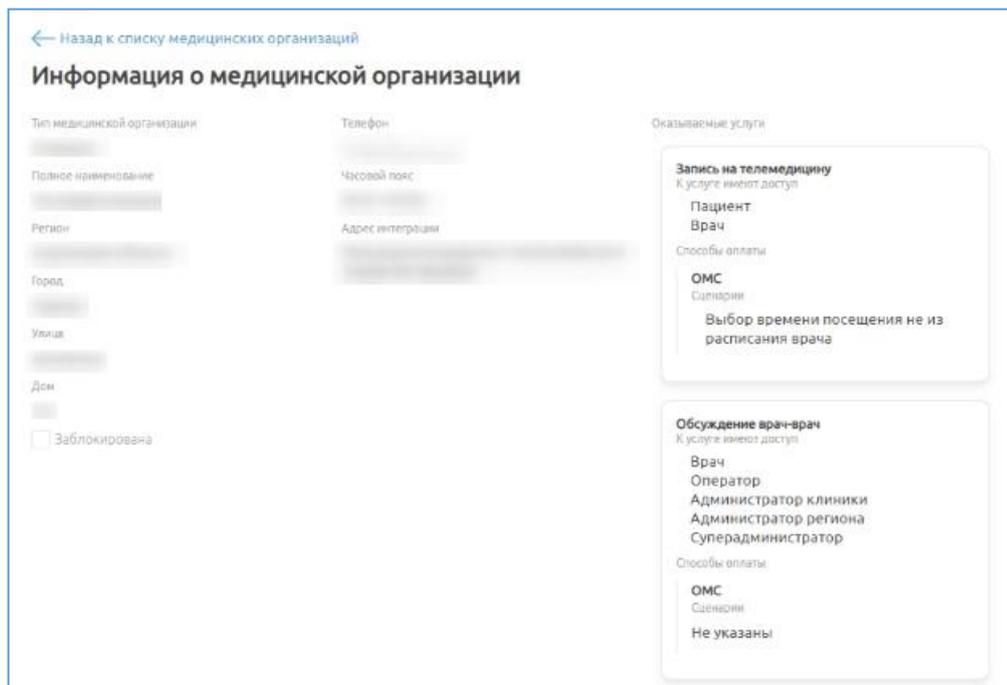


Рисунок 22 – Окно «Информация о больнице»

## 4.7 Просмотр профиля оператора

Для просмотра профиля оператора, под которым осуществлен вход:

- а) нажмите на свое имя в правом верхнем углу;
- б) выберите пункт «Мой профиль»;
- в) в открывшемся окне (Рисунок 23) появится информация о ФИО, регионе, городе, МО оператора, под которым осуществлен вход.

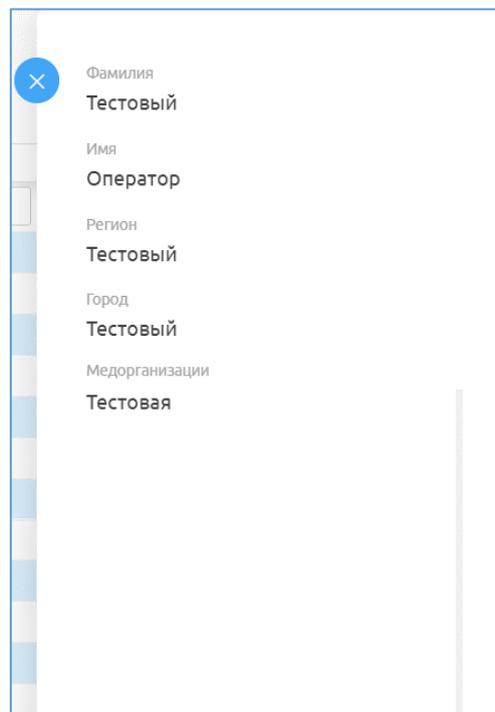


Рисунок 23 – Профиль оператора

Для выхода из системы нажмите на свое имя в правом верхнем углу и из выпадающего списка выберите пункт «Выйти из системы».

## **5 Аварийные ситуации**

### **5.1 Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств**

В случае несоблюдения условий технологического процесса либо при отказах технических средств персоналу, обслуживающему Систему, следует обратиться в соответствующее структурное подразделение, которое отвечает за эксплуатацию программных и технических средств (службу технической поддержки).

### **5.2 Действия по восстановлению программ и / или данных при отказе носителей или обнаружении ошибок в данных**

В случае возникновения какой-либо ошибки в ПО пользователю выводится соответствующее информационное сообщение.

После получения нестандартного сообщения об ошибке необходимо вернуться на предыдущую страницу (кнопка «Назад» (<—) в браузере) и попытаться повторить действие, которое привело к ошибке. В случае повторного возникновения нестандартного сообщения об ошибке персоналу, обслуживающему Систему, следует обратиться в соответствующее структурное подразделение, которое отвечает за эксплуатацию программных и технических средств (службу технической поддержки).

### **5.3 Действия в случаях обнаружения несанкционированного вмешательства в данные**

В случае обнаружения несанкционированного вмешательства в данные персоналу, обслуживающему Систему, следует обратиться в соответствующее структурное подразделение, которое отвечает за эксплуатацию технических средств (службу технической поддержки). При этом необходимо описать

признаки и предполагаемый характер вмешательства, а также сообщить о перечне данных, подвергшихся вмешательству.

#### **5.4 Действия в других аварийных ситуациях**

Если пользователь в процессе работы превысит стандартное время ожидания, предусмотренное в ПО, то дальнейшая работа будет невозможна. В данной ситуации заново авторизуйтесь в Системе.

Во время работы при плохом Интернет-соединении возможен разрыв связи с сервером ПО и, соответственно, возникновение внутренней ошибки сервера (HTTP 500). В данном случае завершите сеанс работы, после чего заново авторизуйтесь в Системе.

#### **5.5 Служба технической поддержки системы**

При обращении в службу технической поддержки необходимо указать персональные и контактные данные пользователя, описание проблемы (сообщение об ошибке) и порядок действий, приведший к возникновению ошибки.

В случае необходимости связи с технической поддержкой создайте заявку в системе: <http://sd.72to.ru>. Руководство по оформлению и способу оформления заявок <https://citto.ru/content-pages/%20Receiving%20user%20requests>.

## **Сокращения и обозначения**