

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор  
ГКУ ТО «ЦИТТО»

\_\_\_\_\_ / Усманов А.Р.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2021 г.

**УТВЕРЖДАЮ**  
Генеральный директор  
ООО «ХОСТ»



\_\_\_\_\_ / Суслов К.Ю.

\_\_\_\_\_ 2021 г.

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

\_\_\_\_\_   
наименование программы

**Руководство с пояснением типовых ошибок пользователей и  
действий по их устранению**

\_\_\_\_\_   
наименование документа

Листов: 9

\_\_\_\_\_   
объем документа

**89304419.425730.018.ИЗ.05**

## Аннотация

Настоящий документ представляет собой руководство с пояснением типовых ошибок пользователей и действий по их устранению 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, вызова врача на дом, получения талона электронной очереди, обращений в медицинскую организацию, просмотр электронных документов пациентом, 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» (<https://citto.ru/>), г. Тюмень.

**Исполнитель:** Группа Компаний ХОСТ (<http://www.hostco.ru>), Общество с ограниченной ответственностью «ХОСТ», г. Екатеринбург.

## Содержание

<b>1 Типовые ошибки пользователей и действия по их устранению .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств .....</b>	<b>7</b>
<b>3 Действия по восстановлению программ и / или данных при отказе носителей или обнаружении ошибок в данных .....</b>	<b>7</b>
<b>4 Действия в случаях обнаружения несанкционированного вмешательства в данные .....</b>	<b>7</b>
<b>5 Действия в других аварийных ситуациях.....</b>	<b>8</b>
<b>Сокращения и обозначения .....</b>	<b>9</b>

## 1 Типовые ошибки пользователей и действия по их устранению

Типовые ошибки пользователей и действия по их устранению приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Типовые ошибки пользователей и действия по их устранению

<b>Инцидент/вопрос</b>	<b>Решение/ответ</b>
Почему при создании обсуждения «Врач-врач», после выбора врача, нельзя выбрать время, и не активна кнопка «Сохранить»?	Для назначения обсуждения с врачом необходимо врачу-консультанту задать график работы, иначе свободные талоны (зеленым) не отображаются в календаре, и кнопка не активна для сохранения
Изменили данные на Госуслугах, но в Системе данные не поменялись	Необходимо авторизоваться повторно в Системе, чтобы данные в Системе обновились из Госуслуг
Не могу записать детей	Данные детей подгружаются из Госуслуг. Если ребенку изменили данные на Госуслугах, необходимо авторизоваться повторно в Системе
Почему пациент не может позвонить врачу сам?	Звонок инициирует только врач
Хранятся ли видео телемедицинских консультаций где-то? Можно ли их получить? Есть ли запись разговоров?	Во время телемедицинских консультаций ведется видеозапись, она хранится на сервере Системы. Аудиозапись отдельно не ведется. Пациенту и врачу в приложении доступен для просмотра архив чатов и вложений к ним, видеозаписи в приложении недоступны. В случае запроса по конкретной консультации, есть возможность предоставить видеозапись с сервера.
Кто может закрыть	Только врач закрывает консультацию

Инцидент/вопрос	Решение/ответ
консультацию?	
Нет видео и звука во время ВКС	При звонке врачом необходимо разрешить во всплывающем окне доступ до микрофона и камере, если этого ранее не делалось на устройстве.
Почему нет доступа для написания сообщений в архивный чат?	В архивном чате хранится информация по завершенным консультациям, поэтому нет возможности писать в архив новые сообщения.
Как создается протокол консультирования?	Протоколы консультаций не создаются автоматически в Системе. Их необходимо оформить в вашей отдельной медицинской системе (например, МИС). При необходимости данный протокол можно отправить в чат пациенту.
Какие типы учетных записей в Госуслугах подходят для работы с Системой?	Учетная запись в Госуслугах должна быть подтвержденной
Что делать, если при авторизации под врачом появляется сообщение: «Вы не являетесь врачом»?	Если появляется ошибка: «Вы не являетесь врачом» – администратору Системы необходимо проверить, действительно ли данный пользователь является врачом Системы. Если пользователь является врачом, необходимо уточнить тип учетной записи на Госуслугах: она должна быть подтвержденной.
Есть ли ограничения на время консультирования?	Ограничения на время проведения консультации нет, но консультации могут автоматически

Инцидент/вопрос	Решение/ответ
	завершаться из-за ограничения видеоплатформы Trueconf на количество одновременно проводимых консультаций (это зависит от используемой лицензии).
Сколько хранится история консультаций в архиве?	История консультаций хранится неограниченное время.
Где найти согласие на обработку персональных данных для пациента?	Согласие на обработку персональных данных и политика конфиденциальности для пациента отображены на странице авторизации. Авторизуясь в Системе, Вы автоматически даете согласие на обработку персональных данных.
Каким браузером лучше пользоваться врачу/администратору/оператору?	Система для врача/оператора/администратора корректно работает только в Google Chrome не менее 85.0.
Может ли врач посмотреть консультации другого врача?	У врача нет возможности доступа к консультациям другого врача.
Сколько врачей может одновременно участвовать в групповом видеозвонке?	Зависит от используемой лицензии видеоплатформы Trueconf.
Есть ограничение на размер файла, отправляемого в чат?	20 МБ
На каких устройствах поддерживает работа мобильного приложения для	Мобильное приложение пациента корректно работает на мобильных устройствах с операционной системой Android версии не ниже

Инцидент/вопрос	Решение/ответ
пациента?	7.0 или iOS версии не ниже 11.0.

## **2 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).

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

В случае возникновения какой-либо ошибки в программном обеспечении (далее – 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).

## **4 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 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.

## Сокращения и обозначения

<b>НТТР</b>	Протокол передачи гипертекстовых документов
<b>ОРВИ</b>	Острая респираторная вирусная инфекция
<b>ПО</b>	Программное обеспечение
<b>Система</b>	Региональное мобильное приложение в сфере здравоохранения Тюменской области «Телемед-72»
<b>ГКУ ТО «ЦИТТО»</b>	Государственное казенное учреждение Тюменской области «Центр информационных технологий Тюменской области»