

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

---

наименование программы

**Руководство пользователя с ролью «Администратор»**

---

**Руководство пользователя с ролью «Оператор»**

---

**Руководство пользователя с ролью «Врач»**

---

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

---

перечень руководств

**Листов: 153**

---

объем документа

Тюмень, 2021 г.

## Аннотация

Настоящий документ представляет собой руководство пользователя с ролью «Администратор» 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» (<https://citto.ru/>), г. Тюмень.

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

# Содержание

1 Введение.....	6
1.1 Область применения .....	6
1.2 Краткое описание возможностей.....	6
1.3 Уровень подготовки пользователя .....	7
1.4 Перечень эксплуатационной документации, с которым необходимо ознакомиться пользователю .....	8
2 Назначение и условия применения системы.....	10
2.1 Виды деятельности, для автоматизации которых предназначена система.....	10
2.2 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение системы в соответствии с назначением .....	10
2.2.1 Требования к аппаратному и программному обеспечению сервера	11
2.2.2 Требования к аппаратному и программному обеспечению рабочих станций .....	12
3 Подготовка к работе.....	13
3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных.....	13
3.2 Порядок загрузки данных и программ.....	13
3.3 Порядок проверки работоспособности .....	13
4 Описание операций .....	14
4.1 Вход в систему.....	14
4.2 Общее описание интерфейса .....	16
4.3 Раздел «Услуги» .....	17
4.3.1 Подраздел «Обсуждение врач-врач» .....	18
4.3.2 Подраздел «Запись на прием» .....	21
4.3.3 Подраздел «Запись на телемедицину».....	23
<b>4.3.4 Подраздел «Мне только спросить».....</b>	<b>25</b>
4.3.5 Подраздел «Вызов врача на дом».....	28
4.4 Раздел «Врачи».....	30

4.4.1	Просмотр данных врача .....	31
4.4.2	Добавление врача .....	32
4.4.3	Редактирование врача.....	34
4.4.4	Назначение графика.....	35
4.5	Раздел «Операторы» .....	37
4.5.1	Просмотр данных оператора.....	39
4.5.2	Добавление оператора .....	39
4.5.3	Редактирование оператора .....	41
4.6	Раздел «Администраторы».....	41
4.6.1	Просмотр администратора .....	43
4.6.2	Добавление администратора.....	43
4.6.3	Редактирование администратора.....	45
4.7	Раздел «Медицинские организации» .....	45
4.7.1	Просмотр информации МО.....	47
4.7.2	Добавление медицинской организации .....	47
4.7.3	Редактирование медицинской организации .....	49
4.7.4	Удаление медицинской организации.....	50
4.8	Раздел «Справочники».....	50
4.8.1	Добавление специализации.....	51
4.8.2	Добавление региона .....	51
4.9	Раздел «ЧаВо» .....	52
4.10	Просмотр профиля администратора .....	53
5	Аварийные ситуации.....	55
5.1	Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств .....	55
5.2	Действия по восстановлению программ и / или данных при отказе носителей или обнаружении ошибок в данных .....	55
5.3	Действия в случаях обнаружения несанкционированного вмешательства в данные .....	55

5.4 Действия в других аварийных ситуациях.....	56
5.5 Служба технической поддержки системы.....	56
Сокращения и обозначения .....	57


# 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

 **Внимание!** В системе предусмотрены 2 вида администраторов: администратор региона, которому доступна вся функциональность системы по всем МО региона, и администратор клиники, права которого ограничены МО, к которой он относится.

Пользователь Системы с ролью «Администратор» располагает следующими возможностями:

- а) управление услугами;
- б) управление врачами;
- в) управление МО;
- г) управление операторами;
- д) управление справочниками;
- е) управление администраторами.

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 просить (информационная услуга) – услуга телемедицинской консультации, для которой не нужно согласование заявки ответственным оператором, чат создается 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 «Администратор» относятся специалисты, которые отвечают за администрирование системы. Эксплуатация системы должна проводиться персоналом, 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 «Администратор» необходимо ознакомиться с данным документом.



Для полного понимания работы Системы необходимо ознакомиться с:

- 89304419.425730.018.ИЗ.01 Руководство пользователя с ролью «Врач»;
- 89304419.425730.018.ИЗ.02 Руководство пользователя с ролью «Пациент»;
- 89304419.425730.018.ИЗ.04 Руководство пользователя с ролью «Оператор».

## **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 А+. Способы шифрования информации соответствуют требованиям Федеральной службы по техническому и экспортному контролю (далее – ФСТЭК).

## 2.2.1 Требования к аппаратному и программному обеспечению сервера

Требования к серверу приложения:

- Процессор:
  - Количество ядер: от 8;
  - Частота процессора: от 2.5 ГГц;
  - Оперативная память: от 8 Гб;
  - Жесткий диск: SSD 100 Гб;
- Программное обеспечение (далее – ПО):
  - Centos 7.4 и выше;
  - Docker/Docker compose latest;
  - Nginx 1.12 и выше;
  - система управления базами данных (далее – СУБД) Mongo;
- Доступы:
  - на машине с приложением должны быть открыты порты на:
    - входящие соединения: 80 tcp (Http) и 443 tcp (Https);
    - исходящие соединения: 443 tcp -all (для отправки push и обновления системы), 80 tcp-all (для отправки смс).

Требования к серверу видеоконференцсвязи (далее – 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;
- Программное обеспечение:
  - Windows Server 2012 и выше;
  - Наличие SSL-сертификата;
- Доступы:

○ на машине с TrueConf Server должны быть открыты порты на (<https://trueconf.ru/blog/baza-znaniy/kakie-portyi-ispolzuyutsya-pri-rabote-trueconf-server.html>):

- входящие соединения: 4307 tcp (для передачи медиаданных между сервером Trueconf и клиентскими приложениями), 43000-45000 tcp/udp (необходим для работы WebRTC. Между сервером Trueconf и браузером пользователя);

- исходящие соединения: 443 tcp-all (для работы Trueconf), 4310 tcp- reg.trueconf.com (для регистрации Trueconf), 43000-45000 tcp/udp – all (необходим для работы WebRTC. Между сервером Trueconf и браузером пользователя).

Требования к серверу TrueConf Server взяты с <https://trueconf.ru/support/system-requirements.html>.

### **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;
- 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 «Администратор» 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 Вход в систему



**Внимание!** Пользователям с ролью «Администратор» 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 «Администратор», то для роли «Администратор» авторизация должна быть задана по логину/паролю. Одновременная авторизация по учетной записи от Госуслуг для одного пользователя с ролью «Администратор» 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);

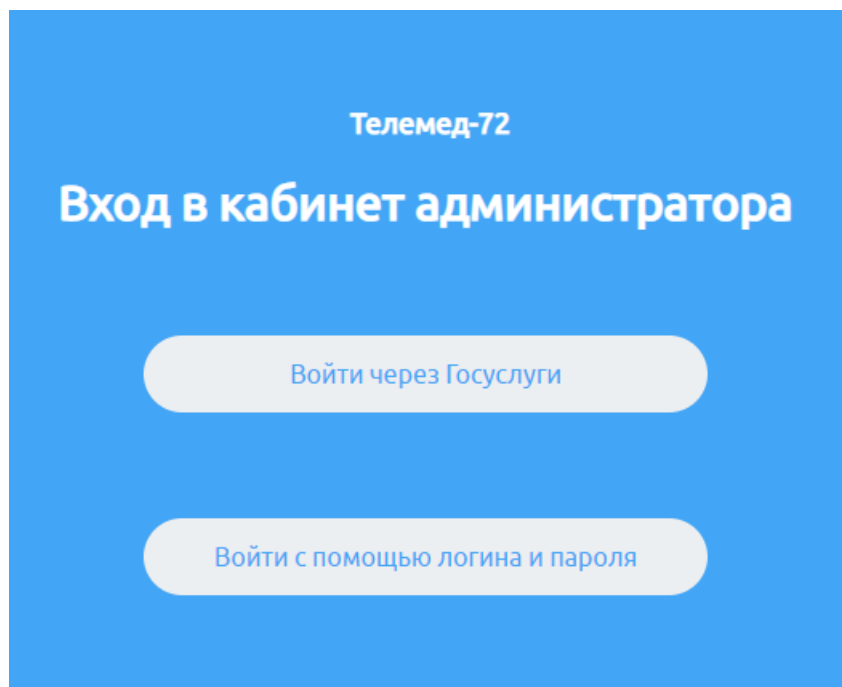


Рисунок 1 – Страница выбора способа входа

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**

---

Мобильный телефон или почта

Пароль

Чужой компьютер

[Войти](#)

[Я не знаю пароль](#)

Рисунок 3 – Страница авторизации через Госуслуги

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

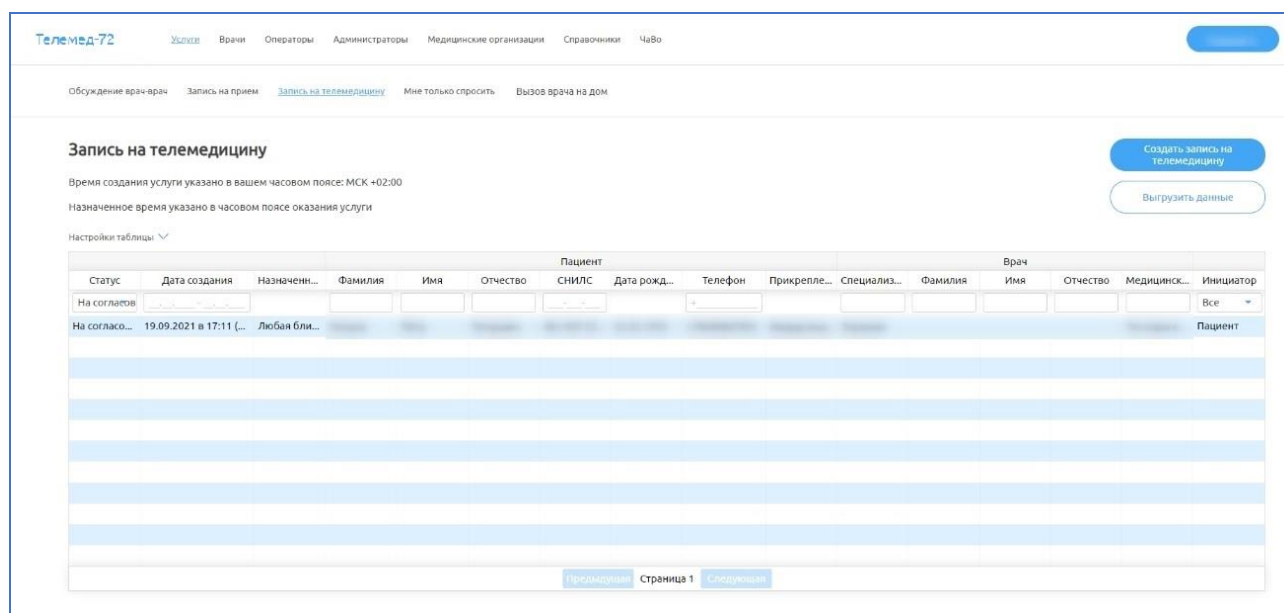


Рисунок 4 – Начальная страница Системы

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.



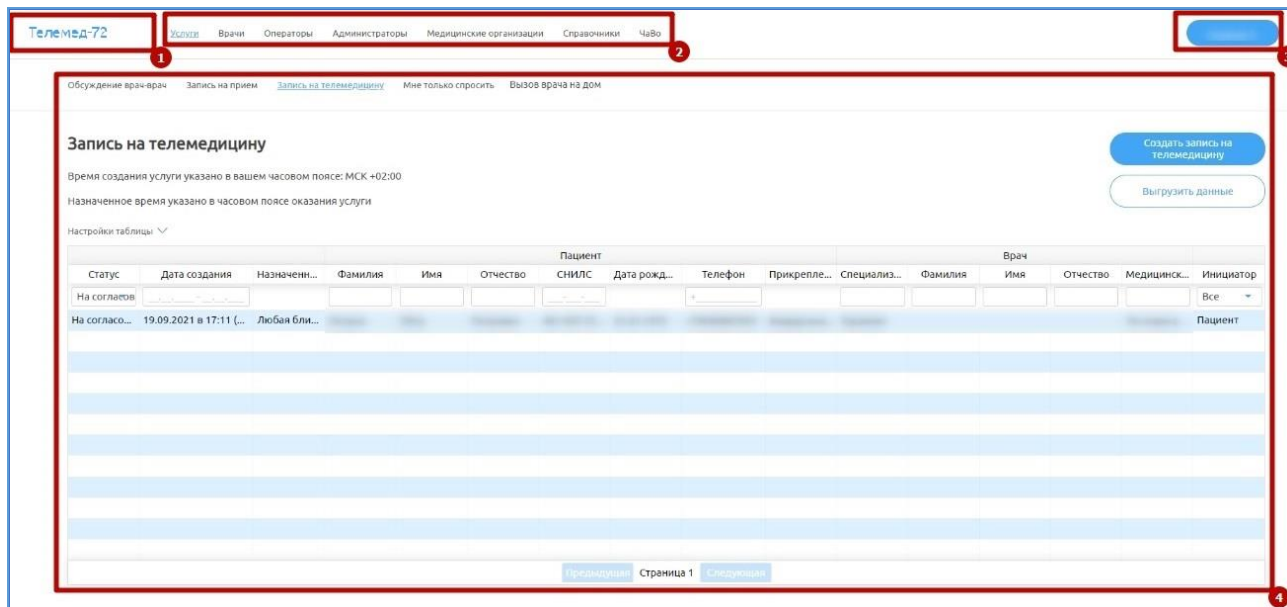


Рисунок 5 – Интерфейс Системы

### 4.3 Раздел «Услуги»

Для перехода в раздел «Услуги» необходимо нажать на него на панели с основными разделами Системы. Откроется страница, представленная ниже (Рисунок 6). В данном разделе представлены данные оказанных услуг (в рамках клиники или региона в зависимости от роли пользователя).

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.

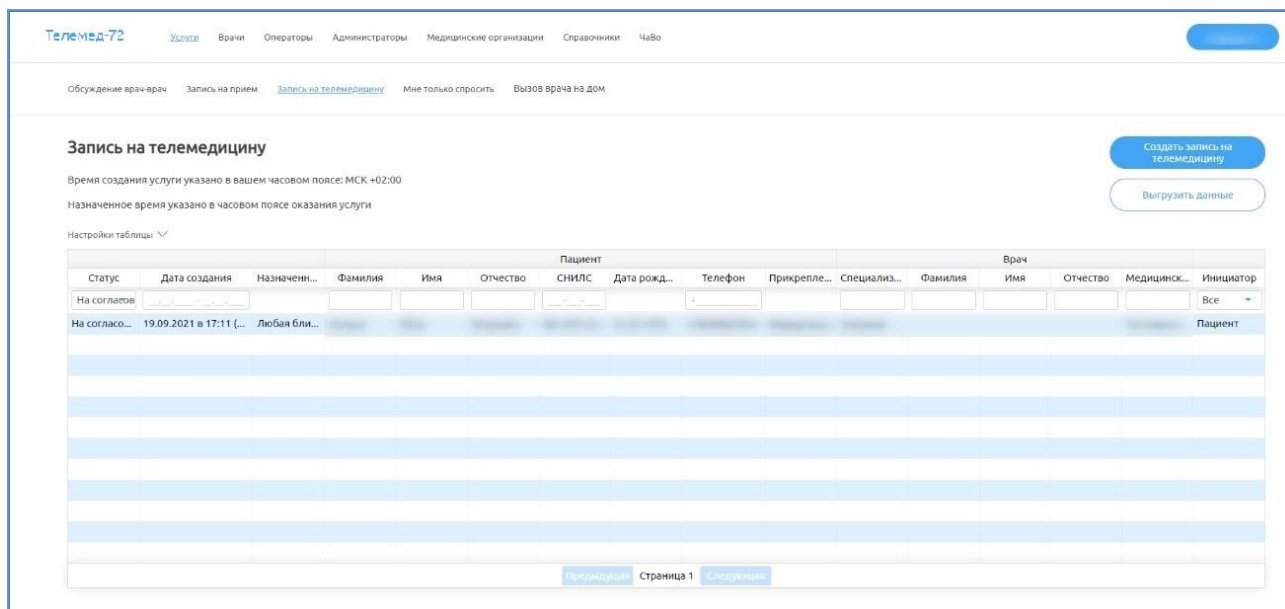


Рисунок 6 – Раздел «Услуги»

### 4.3.1 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 7):


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

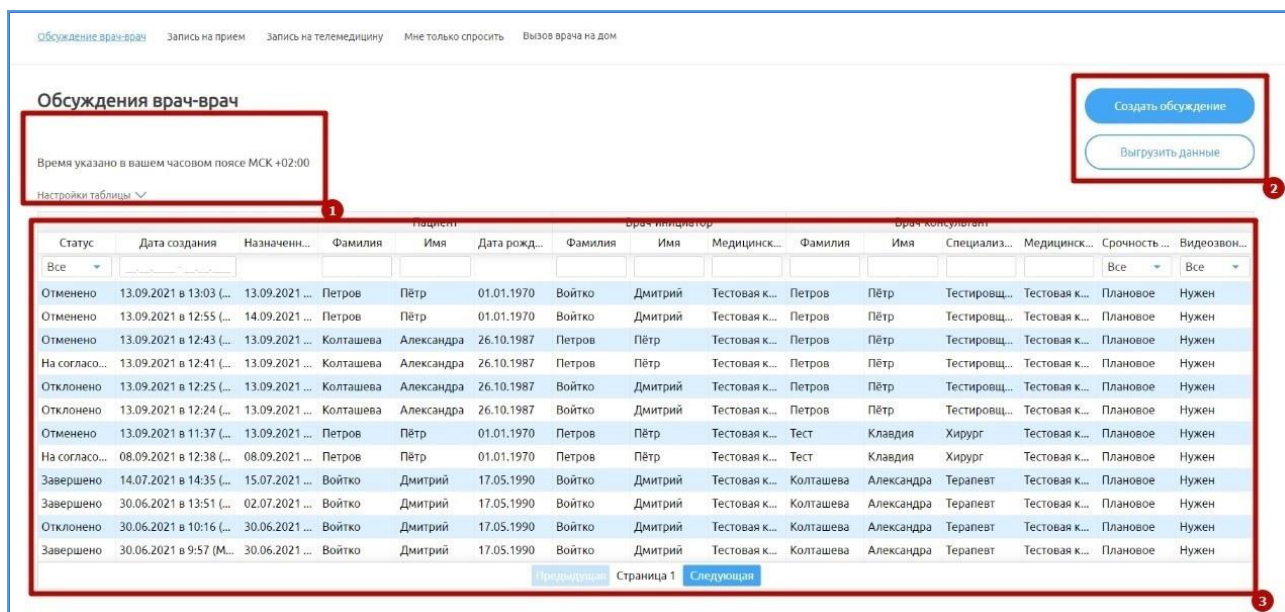
В данном подразделе содержатся все услуги, которые создаются на обсуждение между врачами.

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.



Обсуждения врач-врач

Время указано в вашем часовом поясе МСК +02:00

Создать обсуждение

Выгрузить данные

Статус	Дата создания	Назначен...	Фамилия	Имя	Дата рожд...	Фамилия	Имя	Медицинск...	Фамилия	Имя	Специализ...	Медицинск...	Срочность ...	Видеозвои...
Отменено	13.09.2021 в 13:03 (...)	13.09.2021 ...	Петров	Пётр	01.01.1970	Войтко	Дмитрий	Тестовая к...	Петров	Пётр	Тестировщ...	Тестовая к...	Плановое	Нужен
Отменено	13.09.2021 в 12:55 (...)	14.09.2021 ...	Петров	Пётр	01.01.1970	Войтко	Дмитрий	Тестовая к...	Петров	Пётр	Тестировщ...	Тестовая к...	Плановое	Нужен
Отменено	13.09.2021 в 12:43 (...)	13.09.2021 ...	Колташева	Александра	26.10.1987	Петров	Пётр	Тестовая к...	Петров	Пётр	Тестировщ...	Тестовая к...	Плановое	Нужен
На согласо...	13.09.2021 в 12:41 (...)	13.09.2021 ...	Колташева	Александра	26.10.1987	Петров	Пётр	Тестовая к...	Петров	Пётр	Тестировщ...	Тестовая к...	Плановое	Нужен
Отклонено	13.09.2021 в 12:25 (...)	13.09.2021 ...	Колташева	Александра	26.10.1987	Войтко	Дмитрий	Тестовая к...	Петров	Пётр	Тестировщ...	Тестовая к...	Плановое	Нужен
Отклонено	13.09.2021 в 12:24 (...)	13.09.2021 ...	Колташева	Александра	26.10.1987	Войтко	Дмитрий	Тестовая к...	Петров	Пётр	Тестировщ...	Тестовая к...	Плановое	Нужен
Отменено	13.09.2021 в 11:37 (...)	13.09.2021 ...	Петров	Пётр	01.01.1970	Петров	Пётр	Тестовая к...	Тест	Клавдия	Хирург	Тестовая к...	Плановое	Нужен
На согласо...	08.09.2021 в 12:38 (...)	08.09.2021 ...	Петров	Пётр	01.01.1970	Петров	Пётр	Тестовая к...	Тест	Клавдия	Хирург	Тестовая к...	Плановое	Нужен
Завершено	14.07.2021 в 14:35 (...)	15.07.2021 ...	Войтко	Дмитрий	17.05.1990	Войтко	Дмитрий	Тестовая к...	Колташева	Александра	Терапевт	Тестовая к...	Плановое	Нужен
Завершено	30.06.2021 в 13:51 (...)	02.07.2021 ...	Войтко	Дмитрий	17.05.1990	Войтко	Дмитрий	Тестовая к...	Колташева	Александра	Терапевт	Тестовая к...	Плановое	Нужен
Отклонено	30.06.2021 в 10:16 (...)	30.06.2021 ...	Войтко	Дмитрий	17.05.1990	Войтко	Дмитрий	Тестовая к...	Колташева	Александра	Терапевт	Тестовая к...	Плановое	Нужен
Завершено	30.06.2021 в 9:57 (M...	30.06.2021 ...	Войтко	Дмитрий	17.05.1990	Войтко	Дмитрий	Тестовая к...	Колташева	Александра	Терапевт	Тестовая к...	Плановое	Нужен

Предыдущая Страница 1 Следующая

Рисунок 7 – Подраздел «Обсуждение врач-врач»

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».
- Администратору доступны функции:
- просмотр заявки (см. подпункт 4.4.1.1 Просмотр заявки руководства пользователя с ролью «Оператор»);
  - редактирование заявки (см. подпункт 4.4.1.2 Редактирование заявки руководства пользователя с ролью «Оператор»);
  - отмена заявки (см. подпункт 4.4.1.3 Отмена заявки руководства пользователя с ролью «Оператор»);
  - отклонение заявки (см. подпункт 4.4.1.4 Отклонение заявки руководства пользователя с ролью «Оператор»);
  - согласование заявки (см. подпункт 4.4.1.5 Согласование заявки руководства пользователя с ролью «Оператор»);
  - выгрузка данных (см. подпункт 4.3.1 Выгрузка данных руководства пользователя с ролью «Оператор»).




### 4.3.2 Подраздел «Запись на прием»

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

- «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 8).

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.

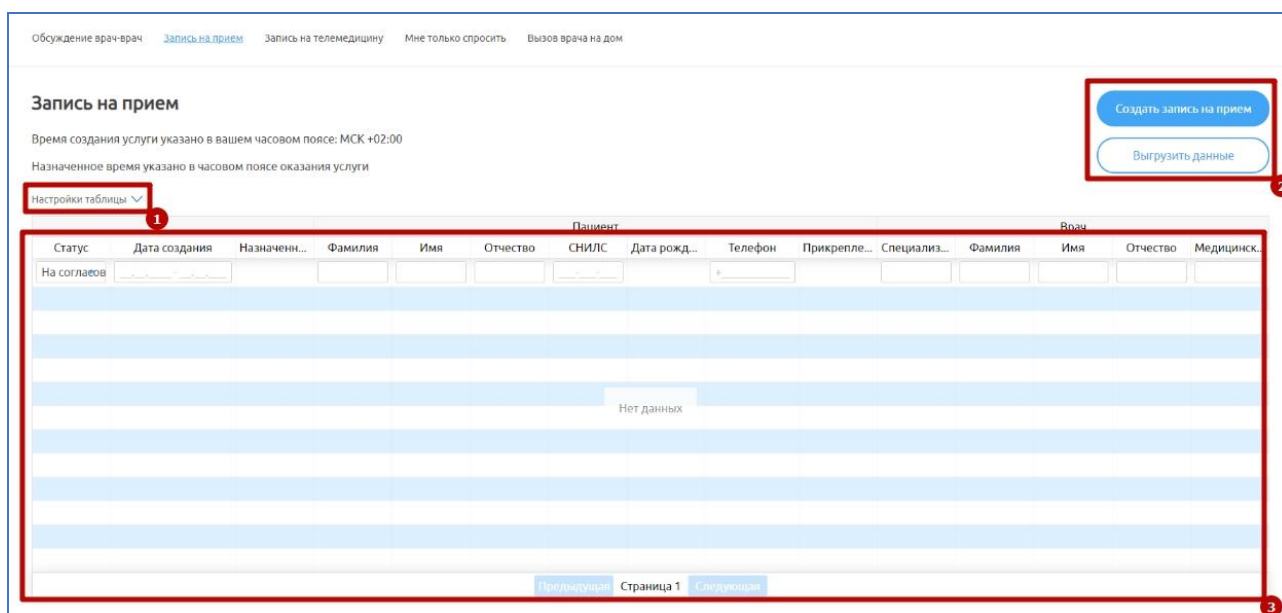


Рисунок 8 – Подраздел «Запись на прием»

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;
  - страховой номер индивидуального лицевого счета (далее – СНИЛС);
  - дата рождения (фильтрация по данному столбцу не предусмотрена);
  - телефон;
  - прикрепление (фильтрация по данному столбцу не предусмотрена);
- данные врача:
  - фамилия;
  - имя;
  - отчество;
  - специализация;
  - медицинская организация.

Администратору доступны функции:

- просмотр заявки (см. подпункт 4.4.2.1 Просмотр записи на прием руководства пользователя с ролью «Оператор»);

– выгрузка данных (см. подпункт 4.3.1 Выгрузка данных руководства пользователя с ролью «Оператор»).

### 4.3.3 Подраздел «Запись на телемедицину»

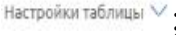


 **Внимание!** Для возможности проведения телемедицинской консультации и отображения записей по проведенным консультациям в данном разделе, у МО и врача в настройках должна быть добавлена услуга «Запись на телемедицину» ответственным администратором.

Для перехода в подраздел «Запись на телемедицину» необходимо нажать на него на панели сверху. Подраздел содержит (Рисунок 9):

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

В данном подразделе содержатся все услуги на телемедицину.

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.

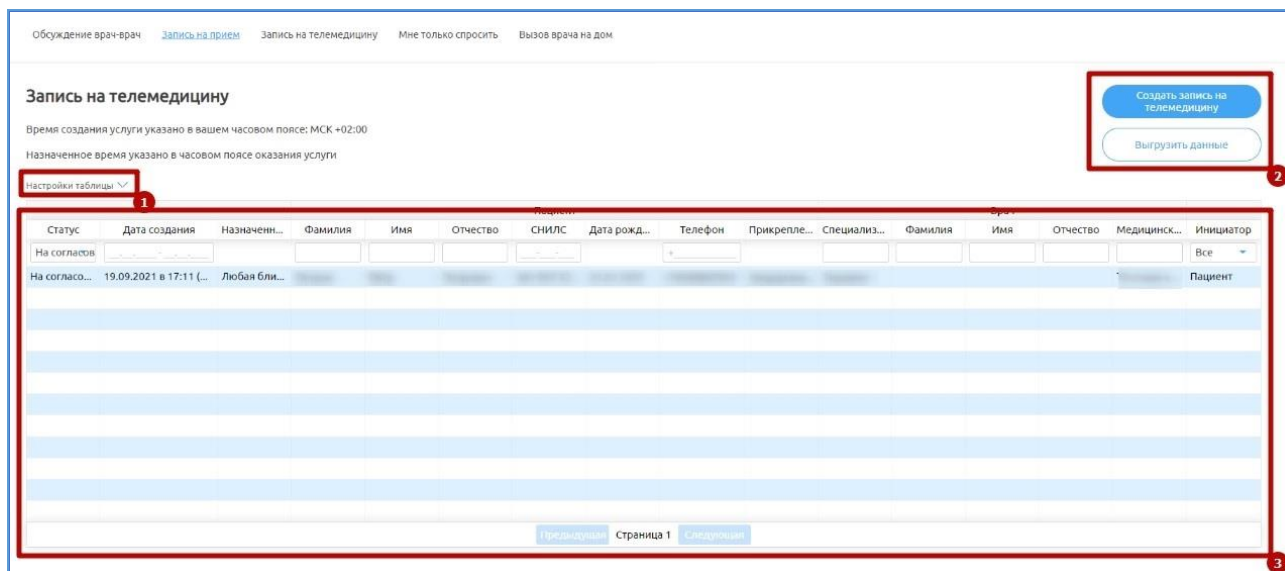


Рисунок 9 – Подраздел «Запись на телемедицину»

В таблице с данными возможна фильтрация данных по столбцам:

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

**⚠ Внимание!** Статусы записей на телемедицину:

- На согласовании – когда оператор МО / администратор 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:
  - фамилия, имя и отчество (далее – 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».

Администратору доступны функции:

- просмотр записи на телемедицину (см. подпункт 4.4.3.1 Просмотр записи на телемедицину руководства пользователя с ролью «Оператор»);

- редактирование записи на телемедицину (см. подпункт 4.4.3.2 Редактирование записи на телемедицину руководства пользователя с ролью «Оператор»);

- отклонение записи на телемедицину (см. подпункт 4.4.3.3 Отклонение записи на телемедицину руководства пользователя с ролью «Оператор»);

- отмена заявки на телемедицину (см. подпункт 4.4.3.4 «Отмена записи на телемедицину» руководства пользователя с ролью «Оператор»);

- согласование записи на телемедицину (см. подпункт 4.4.3.5 «Согласование записи на телемедицину» руководства пользователя с ролью «Оператор»);

- выгрузка данных (см. подпункт 4.3.1 Выгрузка данных руководства пользователя с ролью «Оператор»).

#### 4.3.4 Подраздел «Мне только спросить»

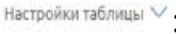


**⚠ Внимание!** Для возможности проведения услуги «Только спросить» (информационная услуга) и отображения записей по проведенным услугам «Только спросить» в данном разделе, у МО и врача в настройках должна быть добавлена услуга «Только спросить» ответственным администратором. Данная услуга не требует 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 10):

- «1» – настройку отображаемых столбцов в таблице;
- «2» – панель управления с кнопкой «Выгрузить данные»;
- «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 руководства пользователя с ролью «Оператор»).

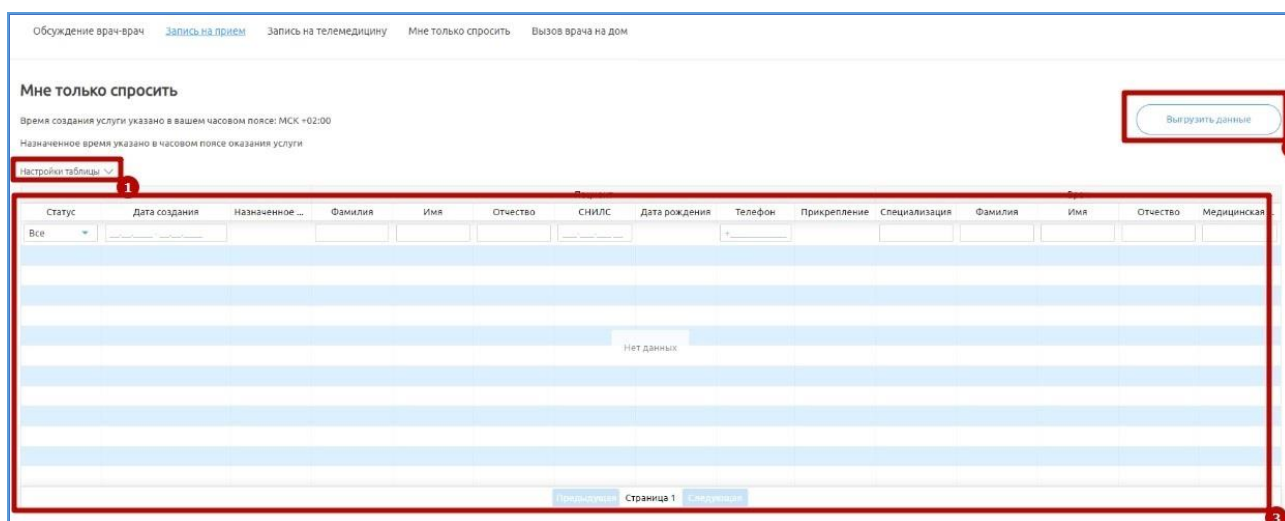


Рисунок 10 – Подраздел «Мне только спросить»

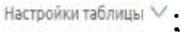


### 4.3.5 Подраздел «Вызов врача на дом»

Для перехода в подраздел «Вызов врача на дом» необходимо нажать на него на панели сверху. Подраздел содержит (Рисунок 11):

- 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 ;
- 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 руководства пользователя с ролью «Оператор»).

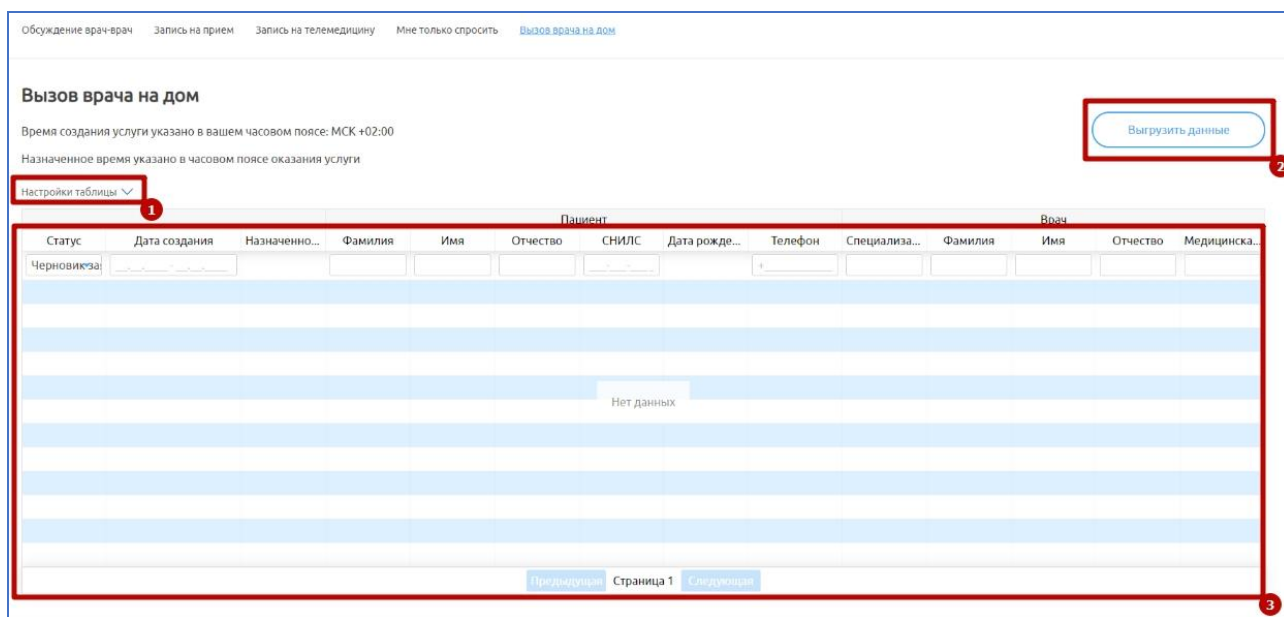


Рисунок 11 – Подраздел «Вызов врача на дом»

## 4.4 Раздел «Врачи»

В данном разделе представлены данные врачей (в рамках клиники или региона в зависимости от роли пользователя). Для перехода в раздел необходимо нажать на него на панели сверху. Раздел содержит (Рисунок 12):

- «1» – настройку отображаемых столбцов в таблице;
- «2» – панель управления с кнопками «Добавить врача» и «Выгрузить данные»;
- «3» – таблицу с данными – записями с данными о врачах.

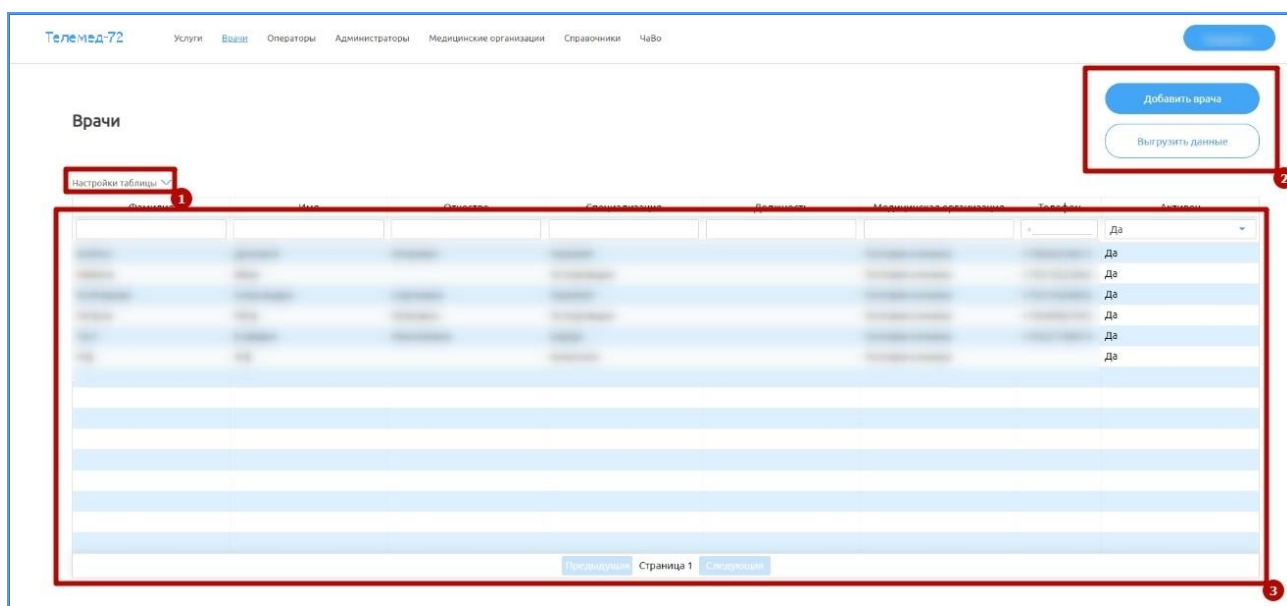





Рисунок 12 – Раздел «Врачи»

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:

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

Информацию по врачам можно экспортировать в табличном формате (см. подпункт 4.3.1 Выгрузка данных руководства пользователя с ролью «Оператор»).

#### **4.4.1 Просмотр данных врача**

Для просмотра информации о конкретном враче необходимо выбрать его из списка. Откроется страница с подробной информацией о выбранном враче (Рисунок 13).

## Информация о враче

Способ авторизации: ЕСИА

СНИЛС: [маскированный]

Фамилия: [маскированный]

Имя: [маскированный]

Отчество: [маскированный]

Стаж: [маскированный]

Отключен

[Редактировать](#)

[Расписание врача](#)

Больницы: [маскированный]

**Тест**  
г. Благовещенск, ул. Тест, д. 1

Специализации: **Врач-токсиколог**


Должность: Тест

Услуги:

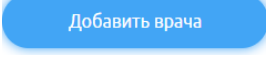
<b>Обсуждение по пациенту</b>	Способы оплаты	
	ОМС	Любой прием
		Бесплатно
<b>Запись на телемедицину</b>	Способы оплаты	
	ОМС	Любой прием
		Бесплатно
<b>"Мне только спросить"</b>	Способы оплаты	
	Платно	Любой прием
		Бесплатно
<b>Запрос на льготный рецепт</b>	Способы оплаты	
	ОМС	Любой прием
		Бесплатно

Рисунок 13 – Окно «Информация о враче»

#### 4.4.2 Добавление врача

 **Примечание.** При создании врача в полях «Медицинские организации», «Специализации» реализован контекстный поиск, т.е. поиск по фрагменту наименования.

Для добавления врача необходимо:

- а) нажать на кнопку  ;
- б) ввести данные врача (Рисунок 14):
- 1) СНИЛС;
  - 2) Фамилия;
  - 3) Имя;
  - 4) Отчество;



5) Email;  
6) Телефон;  
7) Стаж (если не будет добавлен стаж, то в мобильном приложении пациента у врача будет отображаться «Стаж 0 лет»);

8) Информация об образовании;

9) Отключен/включен;

10) Медицинские организации;

11) Специализация;

12) Должность;

13) Услуги (при указании услуг врачу соответствующие услуги должны быть добавлены в настройках для МО данного врача):

– Обсуждения по пациенту/ полис обязательного медицинского страхования (далее – ОМС)/любой;

– Запись на телемедицину/ОМС/Любой;

– Мне только спросить (запись на получение услуги «Только спросить» в мобильном приложении пациента)/Платно (указывается для бесплатной услуги)/Любой;

– Запись на прием/ОМС/Любой.

14) загрузить фотографию профиля врача (нажать на кнопку и загрузить картинку);



в) нажать на кнопку «Сохранить» (кнопка станет активной после заполнения необходимых полей).

Рисунок 14 – Окно «Добавление врача»

#### 4.4.3 Редактирование врача

Для редактирования врача необходимо:

а) выбрать врача из списка;

б) нажать на кнопку ;

в) ввести изменения в данные (Рисунок 15, см. шаг б) подпункт 4.4.2 Добавление врача настоящего руководства);

г) нажать на кнопку «Сохранить» (кнопка станет активной после заполнения необходимых полей).

← Назад к информации о враче

## Редактирование врача

Способ авторизации \*

ЕСИА

СНИЛС \*

[Сгенерировать СНИЛС](#)

Фамилия \*

Имя \*

Отчество

Email

Телефон

Стаж (лет)

Информация об образовании

Отключен

**Сохранить**

Больницы +

Тестовая

Специализации +

Терапевт

Должность

Тестовый врач

Услуги

Обсуждение по пациенту

Время работы

Дополнительная информация

Формат оказания услуги

Запись на телемедицину

Способы оплаты

ОМС

Типы приема

Первичный

Повторный

Любой


Стоимость (в рублях)

0

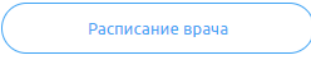
Стоимость (отображаемая)

Рисунок 15 – Окно «Редактирование врача»

#### 4.4.4 Назначение графика

 **Внимание!** Без графика работы невозможно создать «Обсуждение врач-врач» по пациенту.

Для назначения графика необходимо (Рисунок 16):

- а) выбрать врача;
- б) нажать кнопку ;
- в) задать дату и время начала, дату и время окончания, интервал между слотами, часовой пояс, тип консультации (плановая консультация);

← Назад к информации о враче

### Расписание врача

← Сентябрь →

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3

**Тип записи**

Плановая
  Неотложная
  Заключение по результатам диагностических исследований

Дата начала \*

Время начала \*

Дата окончания \*

Время окончания \*

Интервал между слотами

Часовой пояс \* МСК +02:00

Рисунок 16 – Окно «Расписание врача»

г) нажать на кнопку «Добавить слоты» (станет активной после заполнения необходимых данных). В расписании появятся зеленые слоты с добавленным временем приема.

Если необходимо удалить промежуток слотов в расписании, нужно повторить шаги с а)-в) и нажать кнопку «Удалить слоты».

Если необходимо удалить конкретный слот в определенный день, то выберете этот день в календаре слева, и нажмите на крестик рядом с необходимым временем (Рисунок 17).

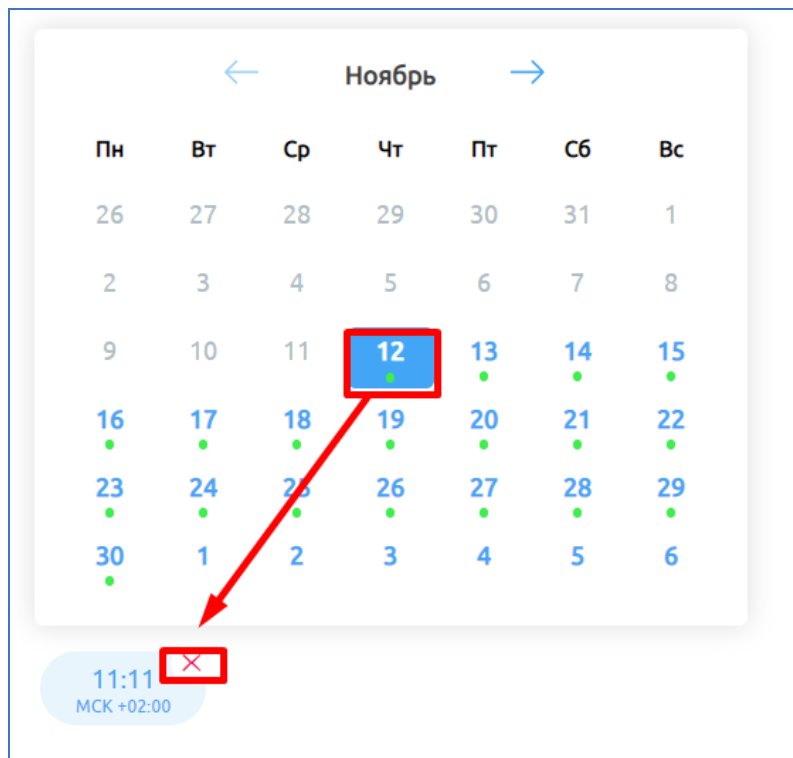


Рисунок 17 – Удаление слота

#### 4.5 Раздел «Операторы»

В данном разделе представлены данные операторов (в рамках клиники или региона в зависимости от роли пользователя). Для перехода в раздел нажмите на него на панели сверху. Откроется страница, представленная ниже. Раздел содержит (Рисунок 18):

- «1» – настройку отображаемых столбцов в таблице;
- «2» – панель управления с кнопками «Добавить оператора» и «Выгрузить данные»;
- «3» – таблицу с данными – записями данными операторов.

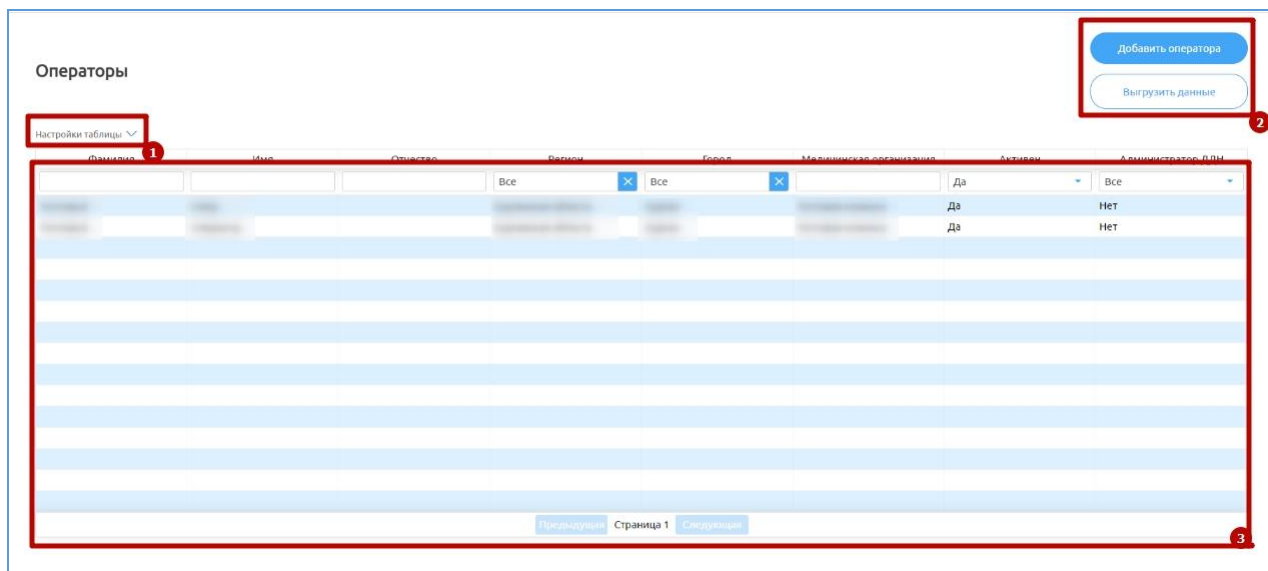





Рисунок 18 – Раздел «Операторы»

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:

- Фамилия;
- Имя;
- Отчество;
- Регион;
- Город;
- Медицинская организация;
- Активен со значениями: «Все», «Да», «Нет»;
- Администратор дистанционного диспансерного наблюдения (далее – ДДН) со значениями: «Все», «Да», «Нет».

Информацию по операторам можно экспортировать в табличном формате (см. подпункт 4.3.1 Выгрузка данных руководства пользователя с ролью «Оператор»).

#### 4.5.1 Просмотр данных оператора

Для просмотра информации о конкретном операторе необходимо выбрать его из списка. Откроется страница с подробной информацией о выбранном операторе (Рисунок 19).

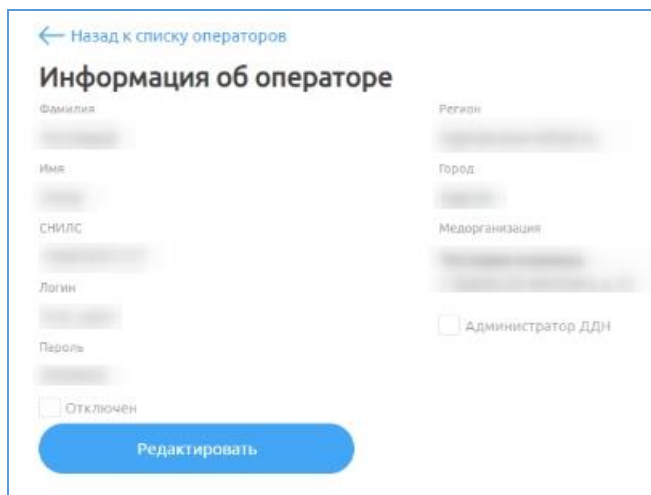


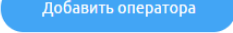
Рисунок 19 – Окно «Информация об операторе»

#### 4.5.2 Добавление оператора



**Примечание.** При создании оператора в полях «Город» и «Медорганизация» реализован контекстный поиск, т.е. поиск по фрагменту наименования.

Для добавления оператора необходимо:

- а) нажать на кнопку  ;
- б) ввести данные (Рисунок 20):
  - 1) Фамилия;
  - 2) Имя;
  - 3) Отчество;
  - 4) Email;

5) СНИЛС (для авторизации через единую систему идентификации и аутентификации (далее – ЕСИА)) или Логин и Пароль (для авторизации через пару логин/пароль): необходимо выбрать 1 способ авторизации;



**Внимание!** Если пользователь добавлен как «Врач» в Систему, и необходимо ему назначить еще роль «Оператор», то для роли «Оператор» авторизация должна быть задана по логину/паролю. Одновременная авторизация по учетной записи от Госуслуг для одного пользователя с ролями «Оператор»/ «Администратор региона»/ «Администратор клиники» и «Врач» невозможна.

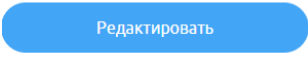
- 6) Отключен/включен;
  - 7) Регион;
  - 8) Город;
  - 9) Медорганизации;
  - 10) Администратор ДДН;
- в) Нажать на кнопку «Сохранить» (кнопка станет активной после заполнения необходимых полей).

Рисунок 20 – Окно «Добавление оператора»



### 4.5.3 Редактирование оператора

Для редактирования оператора необходимо:

- а) выбрать оператора из списка;
- б) нажать на кнопку  ;
- в) ввести изменения в данные (Рисунок 21, см шаг б) подпункта 4.5.2

Добавление оператора настоящего руководства);

- г) нажать на кнопку «Сохранить» (кнопка станет активной после заполнения необходимых полей).

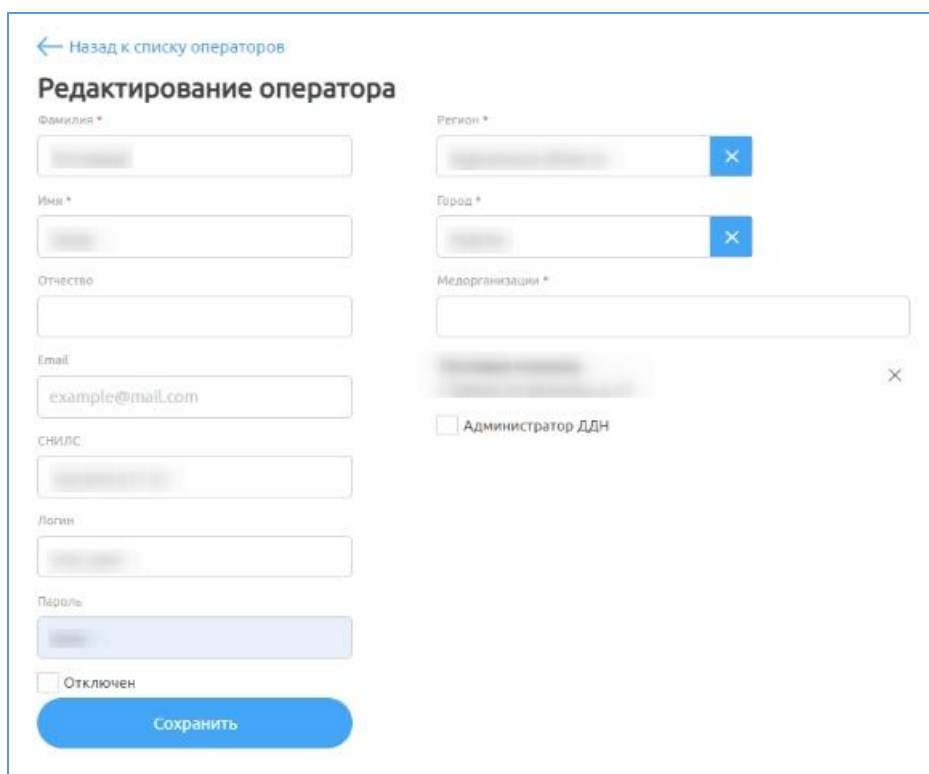


Рисунок 21 – Окно «Редактирование оператора»

### 4.6 Раздел «Администраторы»

В данном разделе представлены администраторы системы (в рамках клиники или региона в зависимости от роли пользователя). Для перехода в раздел необходимо нажать на него на панели сверху. Раздел содержит (Рисунок 22):

- «1» – настройку отображаемых столбцов в таблице;

- «2» – панель управления с кнопками «Добавить администратора» и «Выгрузить данные»;
- «3» – таблицу с данными – записями с данными об администраторах.

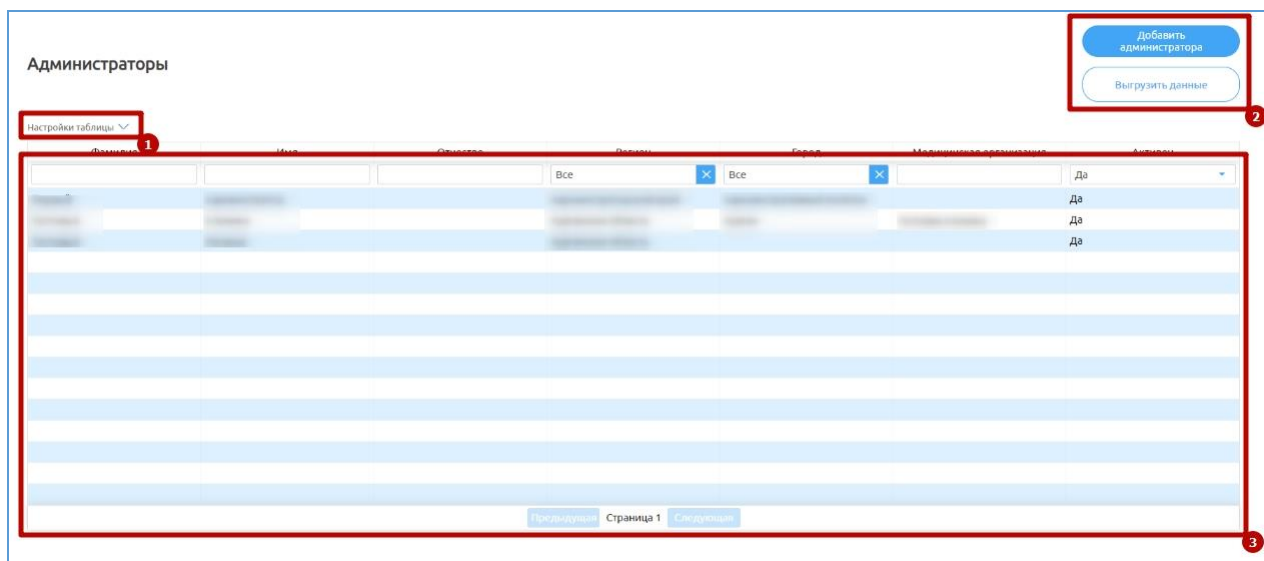





Рисунок 22 – Раздел «Администраторы»

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;
- Регион;
- Город;
- Медицинская организация;

- Активен со значениями: «Все», «Да», «Нет».

Информацию по администраторам можно экспортировать в табличном формате (см. подпункт 4.3.1 Выгрузка данных руководства пользователя с ролью «Оператор»).

#### 4.6.1 Просмотр администратора

Для просмотра информации о конкретном администраторе необходимо выбрать его из списка. Откроется страница с подробной информацией о выбранном администраторе (Рисунок 23).

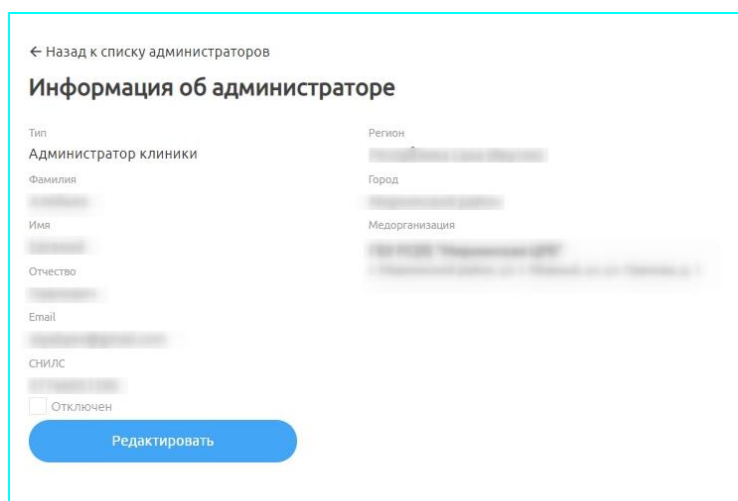

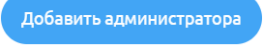


Рисунок 23 – Окно «Информация об администраторе»

#### 4.6.2 Добавление администратора

 **Примечание.** При создании администратора в полях «Город» и «Медорганизация» реализован контекстный поиск, т.е. поиск по фрагменту наименования.

Для добавления администратора необходимо:

- а) нажать на кнопку  ;
- б) ввести данные (Рисунок 24):
  - 1) Тип (региона/клиники);
  - 2) Фамилия;
  - 3) Имя;
  - 4) Отчество;

- 5) Email;
- 6) СНИЛС (для авторизации через ЕСИА) или Логин и Пароль (для авторизации через пару логин/пароль): необходимо выбрать 1 способ авторизации;



**Внимание!** Если пользователь добавлен как «Врач» в Систему, и необходимо ему назначить еще роль «Администратор региона»/ «Администратор клиники», то для роли «Администратор региона»/ «Администратор клиники» авторизация должна быть задана по логину/паролю. Одновременная авторизация по учетной записи от Госуслуг для одного пользователя с ролями «Оператор»/ «Администратор региона»/ «Администратор клиники» и «Врач» невозможна.

- 7) Отключен/включен;
  - 8) Регион;
  - 9) Город;
  - 10) Медорганизации;
- в) нажать на кнопку «Сохранить» (кнопка станет активной после заполнения необходимых полей).

← Назад к списку администраторов

### Добавление администратора

Тип \*  
Администратор клиники

Регион \*  
[input field]

Фамилия \*  
[input field]

Город \*  
[input field]

Имя \*  
[input field]

Медорганизации \*  
[input field]

Отчество  
[input field]

Email  
[input field]

СНИЛС  
[input field]

Логин  
[input field]

Пароль  
[input field]

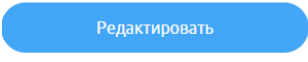
Отключен

Сохранить

Рисунок 24 – Окно «Добавление администратора»

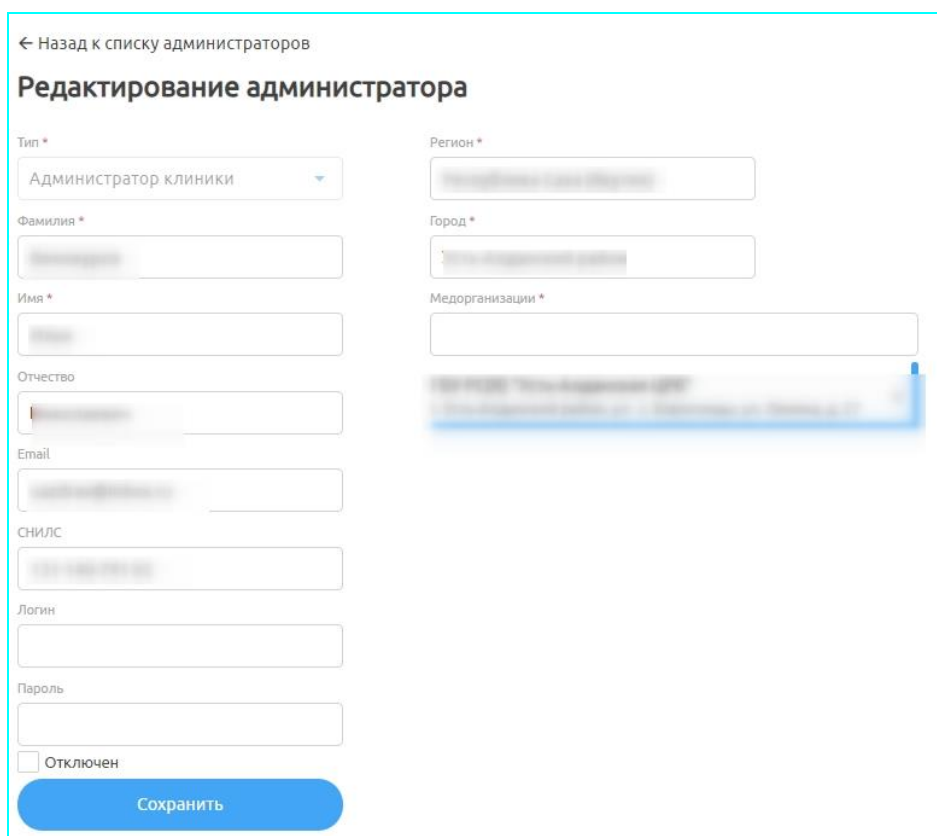
### 4.6.3 Редактирование администратора

Для редактирования администратора необходимо:

- а) выбрать администратора из списка;
- б) нажать на кнопку  ;
- в) ввести изменения (Рисунок 25, см. шаг б) подпункта 4.6.2

Добавление администратора настоящего Руководства);

- г) нажать на кнопку «Сохранить» (кнопка станет активной после заполнения необходимых полей).



← Назад к списку администраторов

### Редактирование администратора

Тип \*  
Администратор клиники

Регион \*  
Иркутская область

Фамилия \*  
Иванов

Город \*  
Иркутск

Имя \*  
Иван

Медорганизации \*  
Иркутская областная клиническая больница

Отчество  
Иванович

Email  
ivanov@irkutsk.ru

СНИЛС  
50300178901234567890

Логин  
ivanov

Пароль  
12345678

Отключен

Сохранить

Рисунок 25 – Окно «Редактирование администратора»

## 4.7 Раздел «Медицинские организации»

В данном разделе представлены МО, к которым относится администратор клиники, или все МО для администратора региона. Для перехода в раздел необходимо нажать на него на панели сверху. Раздел содержит (Рисунок 26):

- «1» – настройку отображаемых столбцов в таблице;

- «2» – панель управления с кнопками «Добавить медицинскую организацию» и «Выгрузить данные»;
- «3» – таблицу с данными – записями с данными о больницах.

Медицинская организация	Регион	Город	Улица	Дом	Корпус	Статус
Тестовая клиника	Курганская область	Курган	веселина	43		Активная

Рисунок 26 – Раздел «Медицинские организации»

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:

- Медицинская организация;
- Регион;
- Город;
- Улица;
- Дом;
- Корпус;

- Статус со значениями: «Все», «Активная», «Неактивная».

Информацию по медицинским организациям можно экспортировать в табличном формате (см. подпункт 4.3.1 Выгрузка данных руководства пользователя с ролью «Оператор»).

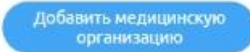
#### 4.7.1 Просмотр информации МО

Для просмотра информацией о конкретной МО необходимо выбрать ее из списка. Откроется страничка с подробной информацией о выбранной МО (Рисунок 27).

Рисунок 27 – Окно «Информация о медицинской организации»

#### 4.7.2 Добавление медицинской организации

Для добавления медицинской организации необходимо:

- а) нажать на кнопку  ;
- б) ввести данные (Рисунок 28):
  - 1) полное наименование;

- 2) регион;
- 3) город;
- 4) улица;
- 5) дом;
- 6) корпус;
- 7) тип медицинской организации;
- 8) телефон;
- 9) web-сайт;
- 10) email;
- 11) широта;
- 12) долгота;
- 13) часовой пояс;

14) адрес интеграции (например, <http://quick-integration:19402/5fcb7eac6c65a300173f3af2>). При создании можно оставить «-», но необходимо после сохранения больницы отредактировать его значение на адрес интеграции данной МО: <http://quick-integration:19402/5fcb7eac6c65a300173f3af1>, где 5fcb7eac6c65a300173f3af1 – идентификатор данной МО в БД, который появляется после создания МО. Идентификатор находится в строке url браузера в окне просмотра данных МО после слова «\*clinics/»: <https://operator.tm-test-oren.hostco.ru/#/clinics/5fcb7eac6c65a300173f3af1>;

- 15) блокировка;
- 16) оказываемые услуги:

– обсуждение по пациенту (кто может создавать обсуждение врач-врач по пациенту: поставить все отметки);

– мне только спросить (запись на услугу только спросить (информационную услугу, например, для дежурных врачей) в мобильном приложении пациента: пациент/платно);



– запись на телемедицину: врач и/или пациент (в зависимости от того, кто сможет записываться/ся на телемедицину)/ОМС/указание расписания посещения);

в) нажать на кнопку «Сохранить» (кнопка станет активной после заполнения необходимых полей).

← Назад к списку медицинских организаций

### Добавление медицинской организации

Тип медицинской организации \*

Телефон

Оказываемые услуги

Запись на прием

Запись на телемедицину

Обсуждение врач-врач

Мне только спросить

Льготный рецепт

Полное наименование \*

Сайт

https://www.example.com

Регион \*

Администраторский край

Email

example@mail.com

Город \*

Широта

Улица \*

Долгота

Дом \*

Часовой пояс \*

МСК +02:00

Корпус

Адрес интеграции \*

Заблокирована

Сохранить

Рисунок 28 – Окно «Добавление медицинской организации»

### 4.7.3 Редактирование медицинской организации

Для редактирования данных о больнице необходимо:

а) выбрать ее из списка;

б) нажать на кнопку ;

в) ввести изменения в данные (Рисунок 29, см. шаг б) подпункта 4.7.2 Добавление медицинской организации настоящего руководства);

г) нажать на кнопку «Сохранить» (кнопка станет активной после заполнения необходимых полей).

← Назад к списку медицинских организаций

### Редактирование медицинской организации

Тип медицинской организации \*

Полное наименование \*

Регион \*

Город \*

Улица \*

Дом \*

Корпус

Заблокирована

Телефон

Сайт

Email

Широта

Долгота

Часовой пояс \*

Адрес интеграции \*

Оказываемые услуги

**Запись на прием**  
К услуге имеют доступ

Пациент  
 Врач

Способы оплаты

ОМС  
 ДМС  
 Платно

**Запись на телемедицину**  
К услуге имеют доступ

Пациент  
 Врач

Способы оплаты

ОМС

Сценарии

Выбор отделения  
 Выбор типа приема  
 Выбор времени посещения не из расписания врача  
 Выбор типа расписания врача  
 Выбор формата консультации

ДМС  
 Платно

**Обсуждение врач-врач**  
К услуге имеют доступ

Врач  
 Оператор  
 Администратор клиники  
 Администратор региона

Сохранить

Рисунок 29 – Окно «Редактирование медицинской организации»

#### 4.7.4 Удаление медицинской организации

Для удаления медицинской организации необходимо выбрать ее из списка, нажать на кнопку Удалить медицинскую организацию и подтвердить удаление.

#### 4.8 Раздел «Справочники»

В данном разделе представлен справочник специализаций и регионов. Для перехода в раздел необходимо нажать на него на панели сверху. Раздел содержит (Рисунок 30):

- «1» – панель управления с ссылками на подразделы «Специализации», «Регионы»;
- «2» – панель управления с кнопкой «Добавить специализацию»/«Добавить регион»;
- «3» – область с данными.

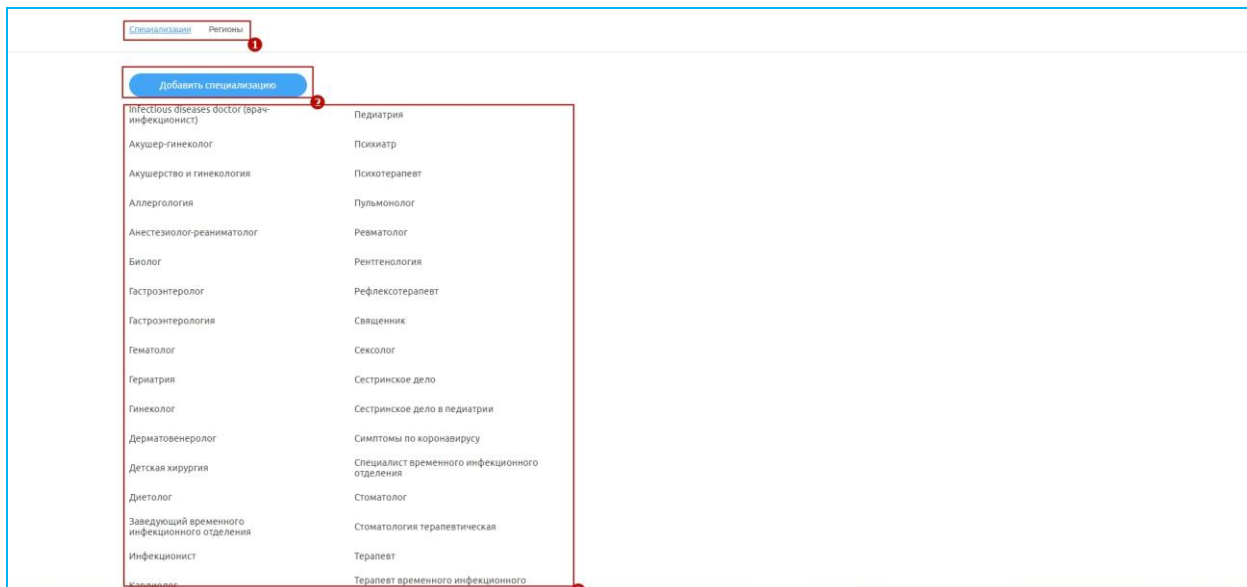
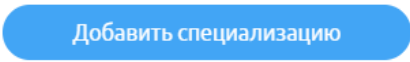









Рисунок 30 – Раздел «Справочники»

#### 4.8.1 Добавление специализации

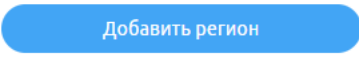
Для добавления специализации:

- а) перейдите в подраздел «Специализации», нажав на него на панели;
- б) нажмите на кнопку  ;
- в) введите значение в открывшемся поле    ;
- г) нажмите на  (станет активным после ввода);
- д) для отмены ввода нажмите на  рядом со строкой ввода информации.

Для редактирования специализации наведите на нее мышью и нажмите на  справа. Строка будет доступна для редактирования. После внесения изменений и нажмите на . Для отмены ввода нажмите на  рядом со строкой ввода информации.

#### 4.8.2 Добавление региона

Для добавления региона:

- а) перейдите в подраздел «Регионы», нажав на него на панели;
- б) нажмите на кнопку  ;

в) введите значения в открывшемся поле    ;

г) нажмите на  (станет активным после ввода);

д) для отмены ввода нажмите на  рядом со строкой ввода информации.

Для редактирования специализации наведите на нее мышью и нажмите на  справа. Строка будет доступна для редактирования. После внесения изменений и нажмите на . Для отмены ввода нажмите на  рядом со строкой ввода информации.

## 4.9 Раздел «ЧаВо»

В данном разделе представлены вопросы и ответы о работе системы.



**Примечание.** Добавленные вопросы и ответы о работе системы отображаются пациенту в web-версии приложения и мобильном приложении.

Для перехода в раздел необходимо нажать на него на панели сверху. Раздел содержит (Рисунок 31):

- «1» – панель управления с кнопкой «Добавить вопрос/ответ»;
- «2» – область вопросов и ответов.

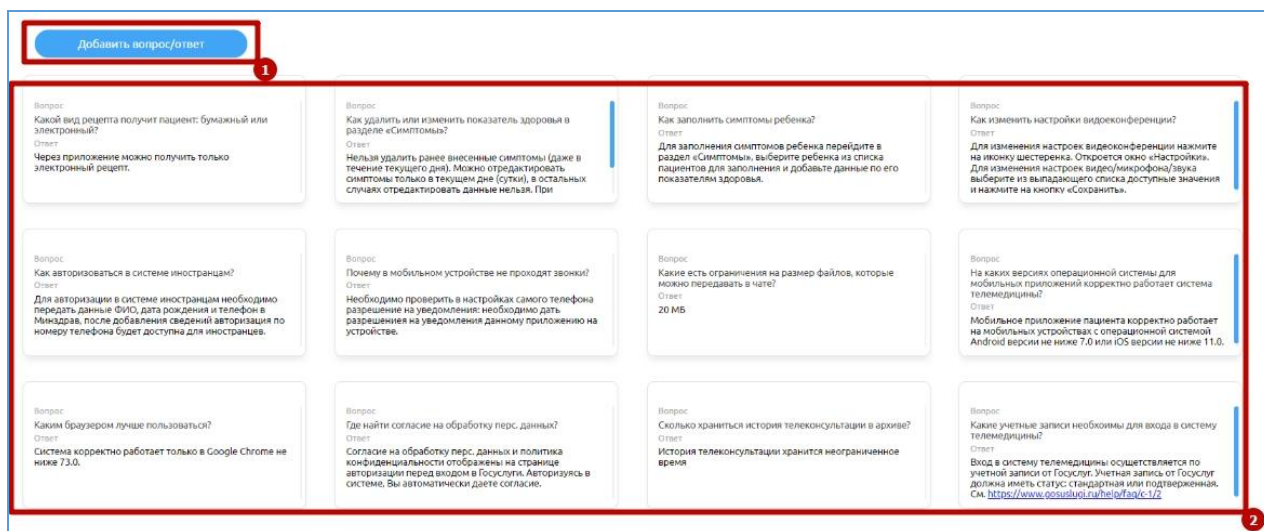








Рисунок 31 – Подраздел «ЧаВо»

Для добавления вопроса и ответа:

- а) перейдите в подраздел «ЧаВо», нажав на него на панели;
- б) нажмите на кнопку  ;



- в) введите значение в полях ;
- г) нажмите на  (станет активным после ввода);
- д) для отмены ввода нажмите на  рядом со строкой ввода информации.

Для редактирования вопроса и ответа наведите на них мышью и нажмите на  справа. Строка будет доступна для редактирования. После внесения изменений и нажмите на . Для отмены ввода нажмите на  рядом со строкой ввода информации.

#### 4.10 Просмотр профиля администратора

Для просмотра профиля администратора, под которым осуществлен вход:

- а) нажмите на свое имя в правом верхнем углу;
- б) выберите пункт «Мой профиль»;
- в) в открывшемся окне (Рисунок 32) появится информация о ФИО, роли, регионе, городе администратора, под которым осуществлен вход.

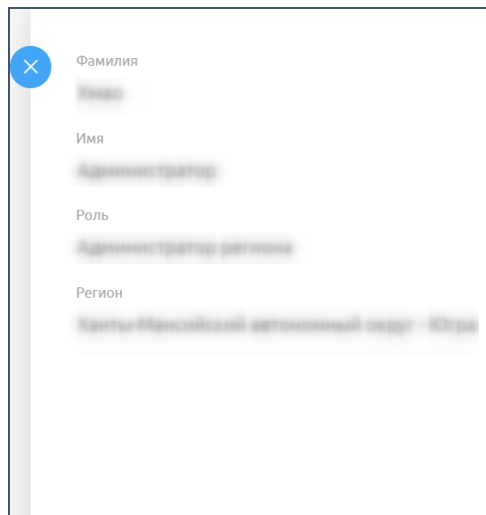


Рисунок 32 – Профиль врача

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

<b>HTTP</b>	Протокол передачи гипертекстовых документов
<b>SSL</b>	Криптографический протокол, который обеспечивает Установление безопасного соединения между клиентом и сервером
<b>ВКС</b>	Видеоконференцсвязь
<b>ГКУ</b>	Государственное казенное учреждение
<b>ДДН</b>	Дистанционное диспансерное наблюдение
<b>ЕСИА</b>	Единая система идентификации и аутентификации
<b>МО</b>	Медицинская организация
<b>ОМС</b>	Полис обязательного медицинского страхования
<b>Оператор</b>	Сотрудник регистратуры МО, принимающий звонки от пациентов и записывающий их на телемедицинские консультации
<b>ОРВИ</b>	Острая респираторная вирусная инфекция
<b>ОС</b>	Операционная система
<b>ПО</b>	Программное обеспечение
<b>Система</b>	Региональное мобильное приложение в сфере здравоохранения Тюменской области «Телемед-72»
<b>СНИЛС</b>	Страховой номер индивидуального лицевого счета
<b>СУБД</b>	Система управления базами данных
<b>ТО</b>	Тюменская область
<b>ФИО</b>	Фамилия, Имя, Отчество
<b>ФСТЭК</b>	Федеральная служба по техническому и экспортному контролю

## 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» (<https://citto.ru/>), г. Тюмень.

**Исполнитель:** Группа Компаний ХОСТ (<http://www.hostco.ru>), Общество с ограниченной ответственностью «ХОСТ», 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 .....	10
3 Подготовка к работе.....	11
3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных.....	11
3.2 Порядок загрузки данных и программ.....	11
3.3 Порядок проверки работоспособности .....	11
4 Описание операций .....	12
4.1 Вход в систему.....	12
4.2 Общее описание интерфейса .....	14
4.3 Описание общей функциональности .....	15
4.3.1 Выгрузка данных.....	15
4.4 Раздел «Услуги» .....	16
4.4.1 Подраздел «Обсуждение врач-врач» .....	17
4.4.2 Подраздел «Запись на прием» .....	23
4.4.3 Подраздел «Запись на телемедицину».....	26
4.4.4 Подраздел «Мне только спросить» .....	32

4.4.5	Подраздел «Вызов врача на дом».....	35
4.5	Раздел «Врачи».....	36
4.5.1	Просмотр данных врача .....	38
4.6	Раздел «Медицинские организации» .....	38
4.6.1	Просмотр данных МО.....	40
4.7	Просмотр профиля оператора.....	40
5	Аварийные ситуации.....	42
5.1	Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств .....	42
5.2	Действия по восстановлению программ и / или данных при отказе носителей или обнаружении ошибок в данных .....	42
5.3	Действия в случаях обнаружения несанкционированного вмешательства в данные .....	42
5.4	Действия в других аварийных ситуациях.....	43
5.5	Служба технической поддержки системы.....	43
	Сокращения и обозначения .....	44

# **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 просить (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»:

- 89304419.425730.018.ИЗ.01 Руководство пользователя с ролью «Врач»;
- 89304419.425730.018.ИЗ.02 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 А+. Способы шифрования



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

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

Требования к серверу приложения:

- Процессор:
  - Количество ядер: от 8;
  - Частота процессора: от 2.5 ГГц;
  - Оперативная память: от 8 Гб;
  - Жесткий диск: SSD 100 Гб;
- Программное обеспечение (далее – ПО):
  - Centos 7.4 и выше;
  - Docker/Docker compose latest;
  - Nginx 1.12 и выше;
  - Система управления базами данных (далее – СУБД) Mongo;
- Доступы:
  - на машине с приложением должны быть открыты порты на:
    - входящие соединения: 80 tcp (Http) и 443 tcp (Https);
    - исходящие соединения: 443 tcp -all (для отправки push и обновления системы), 80 tcp-all (для отправки смс).

Требования к серверу видеоконференцсвязи (далее – 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;
- Программное обеспечение:
  - Windows Server 2012 и выше;
  - Наличие SSL-сертификата;
- Доступы:

○ на машине с TrueConf Server должны быть открыты порты на (<https://trueconf.ru/blog/baza-znaniy/kakie-portyi-ispolzuyutsya-pri-rabote-trueconf-server.html>):

- входящие соединения: 4307 tcp (для передачи медиаданных между сервером Trueconf и клиентскими приложениями), 43000-45000 tcp/udp (необходим для работы WebRTC. Между сервером Trueconf и браузером пользователя);

- исходящие соединения: 443 tcp-all (для работы Trueconf), 4310 tcp- reg.trueconf.com (для регистрации Trueconf), 43000-45000 tcp/udp – all (необходим для работы WebRTC. Между сервером Trueconf и браузером пользователя).

Требования к серверу TrueConf Server взяты с <https://trueconf.ru/support/system-requirements.html>.

## **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 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);

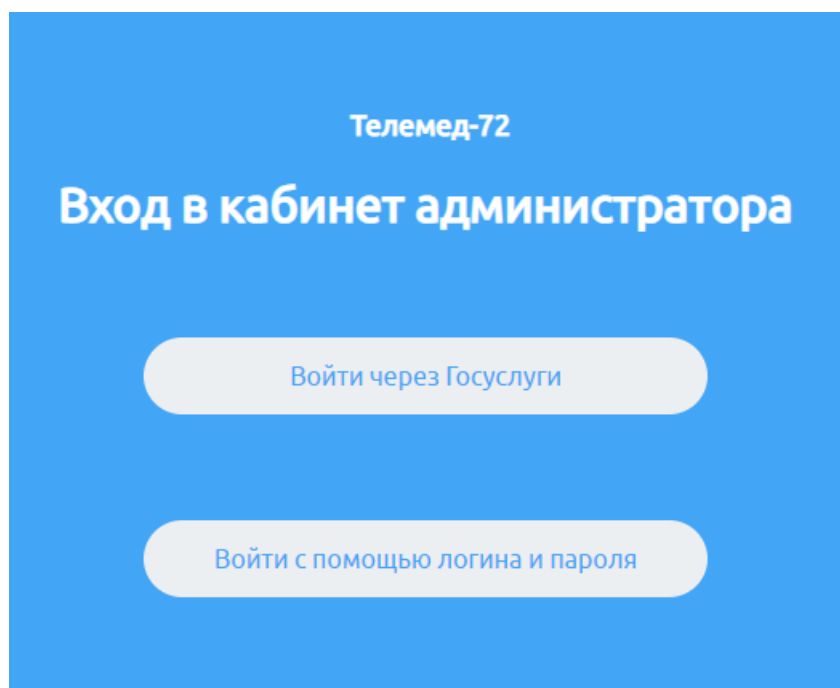


Рисунок 1 – Страница выбора способа входа

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);

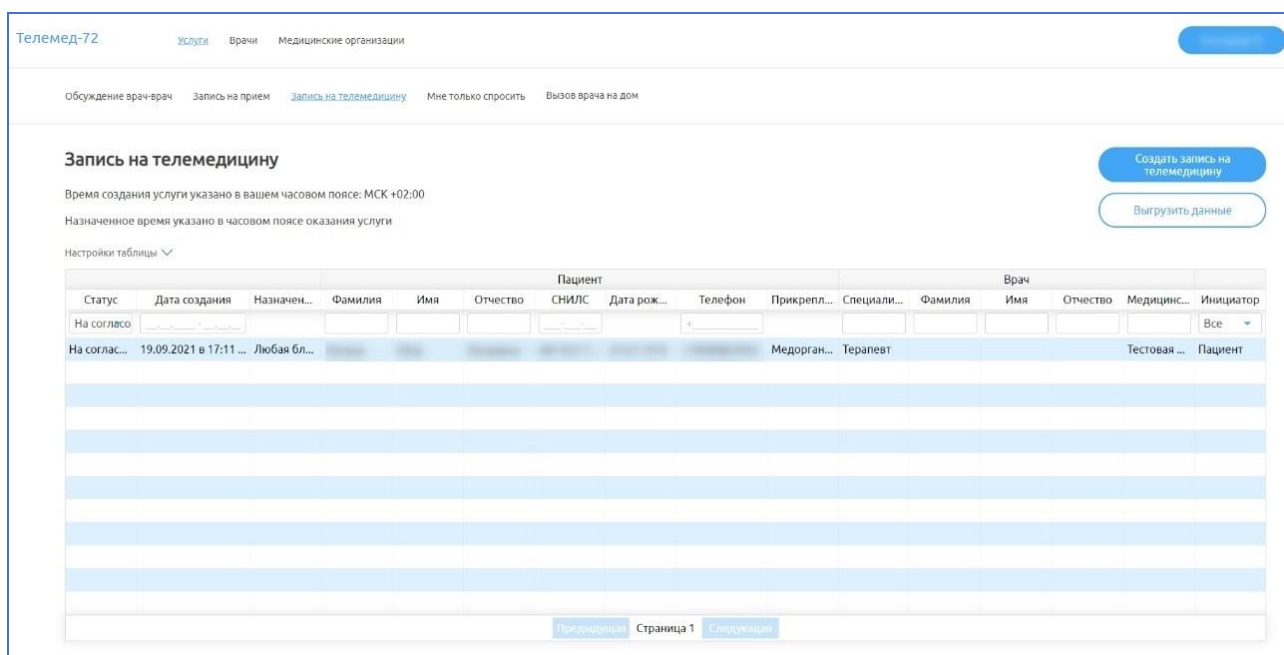


Рисунок 4 – Начальная страница Системы

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.

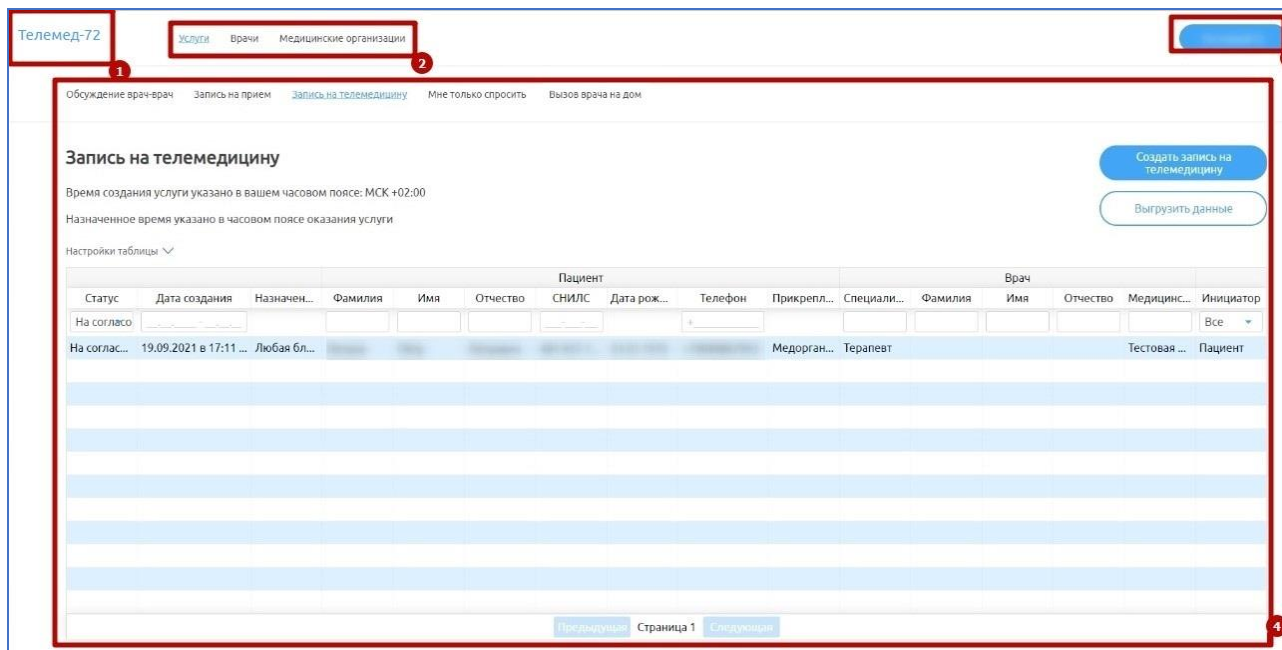
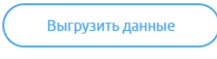


Рисунок 5 – Интерфейс Системы

## 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.

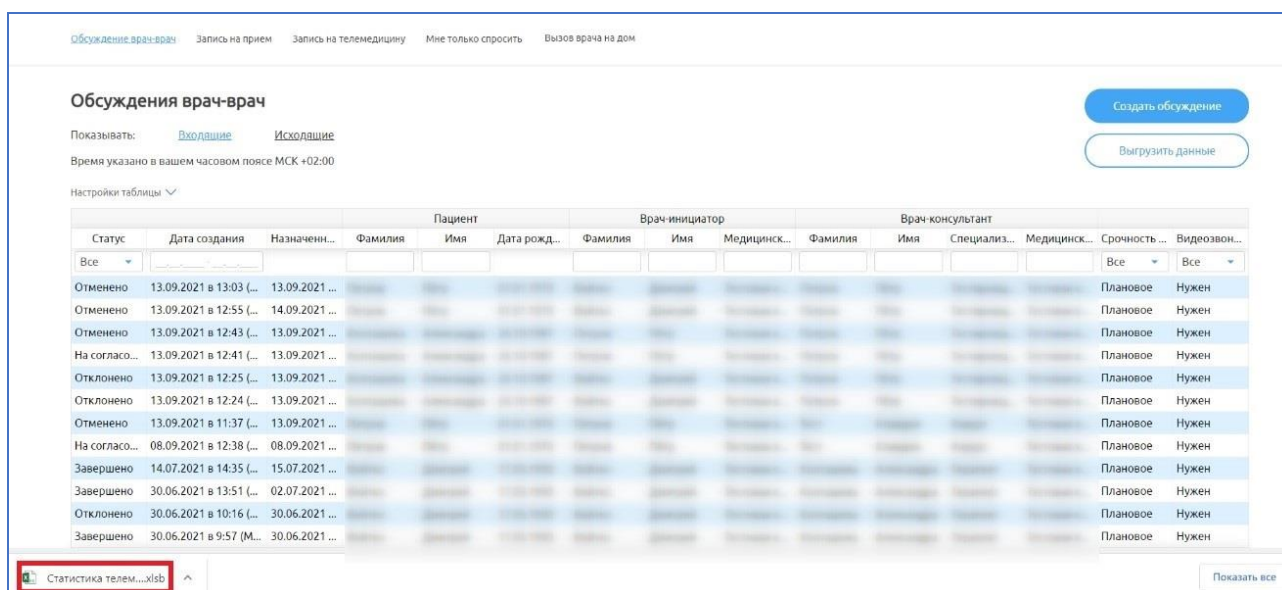


Рисунок 6 – Выгруженный файл

## 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.

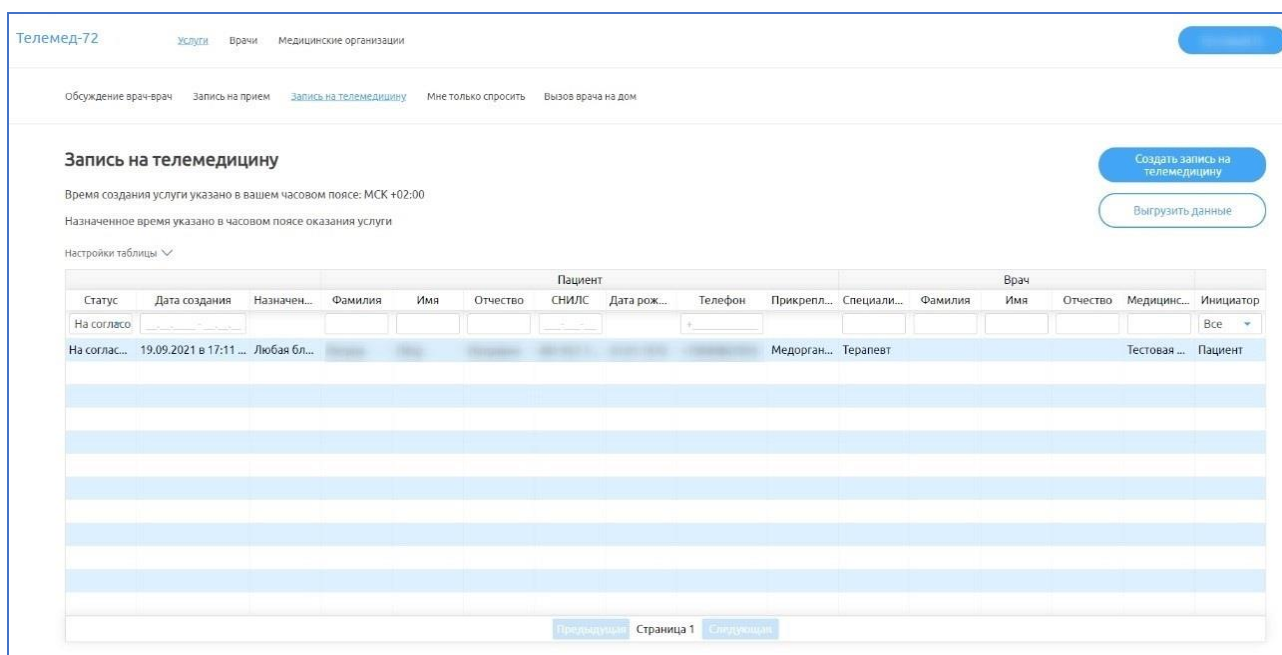



Рисунок 7 – Раздел «Услуги»



#### 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).

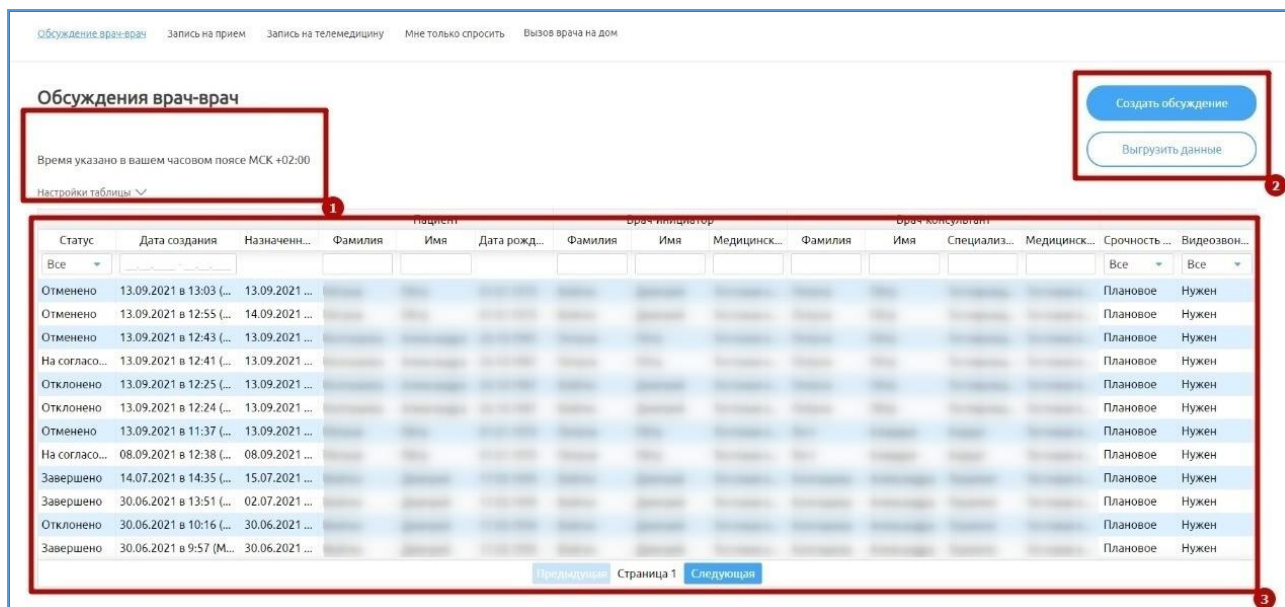
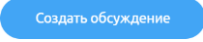



Рисунок 8 – Подраздел «Обсуждение врач-врач»

#### 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».

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.

← К списку обсуждений

### Информация об обсуждении

Редактировать

Последняя дата: 13.09.2021    Предлагаемое время: в 10:00 (МСК +02:00)    Тип обсуждения: Плановое    Видеозвонок: Нужен    Статус: Отменено

**Запрашивает**

Специализация  
Телефон  
Медицинская организация  
Адрес

**Кому запрос**

Специализация  
Телефон  
Медицинская организация  
Адрес

**Данные пациента**


SNID  
Дата рождения  
Место проживания  
Полос ОМС  
Тип обсуждения  
Цель обсуждения  
Код диагноза МКБ-10  
Прикрепленные файлы  
Документы для консультации.docx

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).

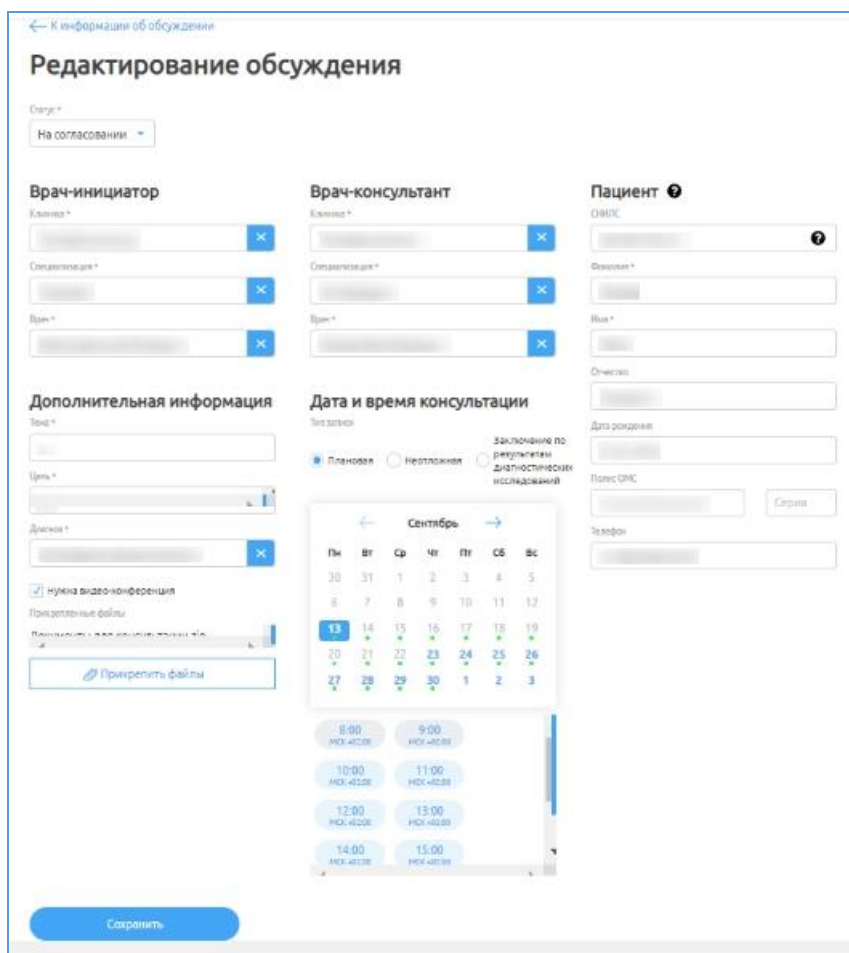



Рисунок 11 – Окно «Редактирование консультации»

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.

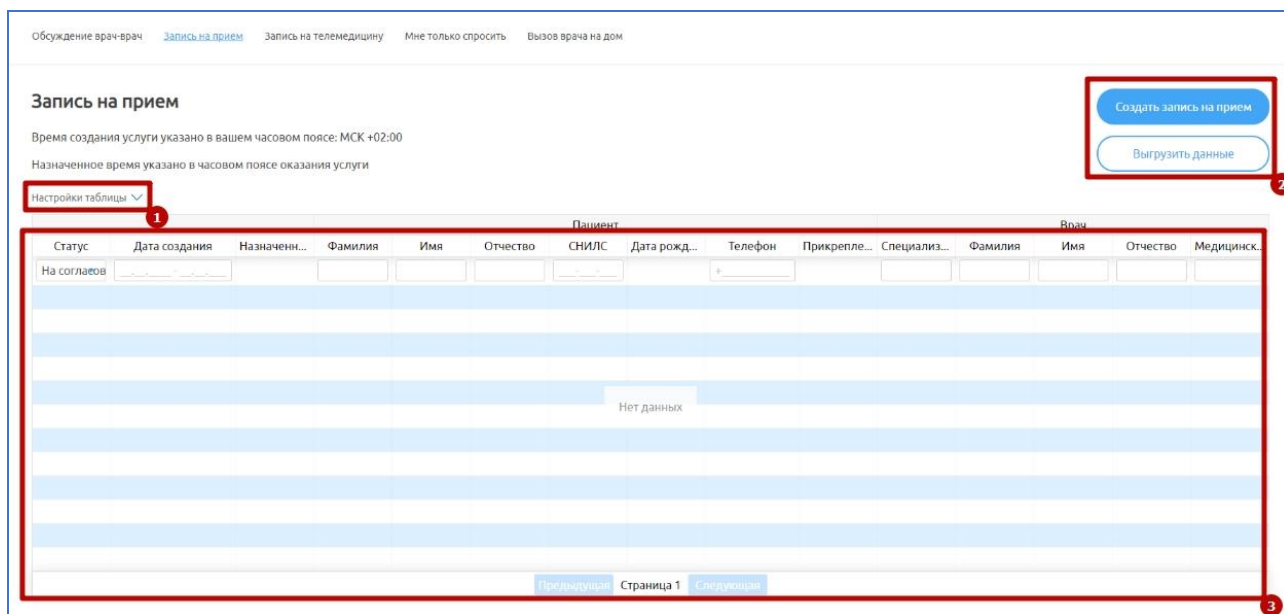


Рисунок 12 – Подраздел «Запись на прием»

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.

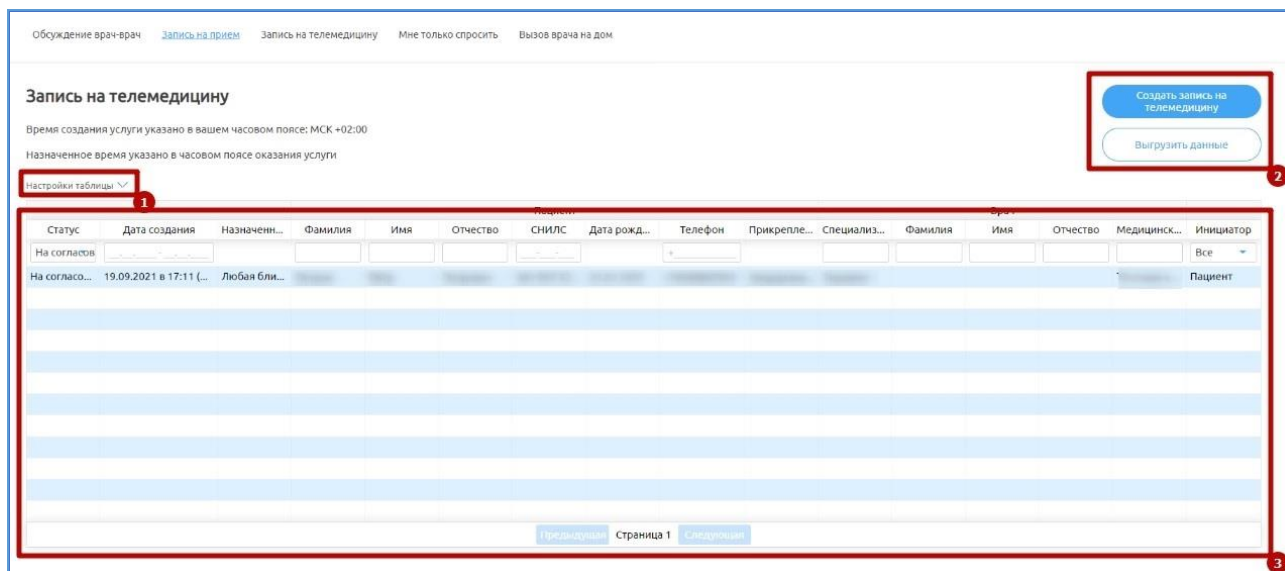


Рисунок 14 – Подраздел «Запись на телемедицину»

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;

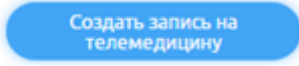
– инициатор заявки со значениями: «Все», «Врач», «Пациент».

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».

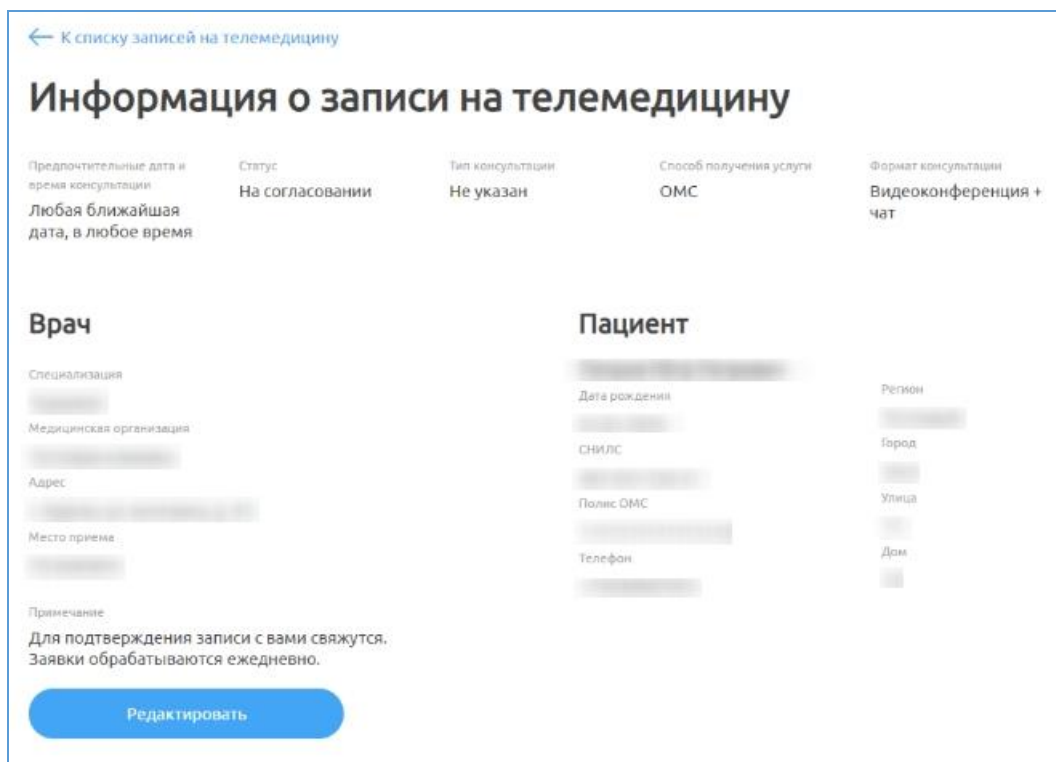


Рисунок 15 – Окно «Информация о записи на телемедицину»

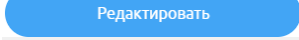
### 4.4.3.3 Редактирование записи на телемедицину



**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:

- 1) дата;
- 2) время;
- 3) статус;
- 4) тип приема;
- 5) способ получения услуги - ОМС;
- б) данные врача:
  - клиника (выбрать из выпадающего списка);
  - специализация (выбрать из выпадающего списка);
  - врач (выбрать из выпадающего списка);
  - место приема (ввести данные вручную);
- 7) данные пациента:
  - ФИО (ввести вручную);
  - дата рождения (ввести вручную);
  - СНИЛС (ввести вручную);
  - полис ОМС: номер и серия (ввести вручную);
  - телефон (ввести вручную);
  - комментарий пациента (ввести вручную);
  - регион (выбрать из выпадающего списка);
  - город (выбрать из выпадающего списка);

- улица (ввести вручную);
- дом (ввести вручную);
- корпус (ввести вручную);
- квартира (ввести вручную);

г) нажать на кнопку «Сохранить».

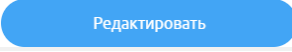
Рисунок 16 – Окно «Редактирование записи на телемедицину»



**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



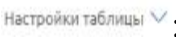


услуга не требует согласования заявки оператором, чат создается сразу, после обращения пациента в своем мобильном приложении к доступному врачу по данной услуге. Врач может консультировать по ней в любое определенное в МО для этого время.

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).

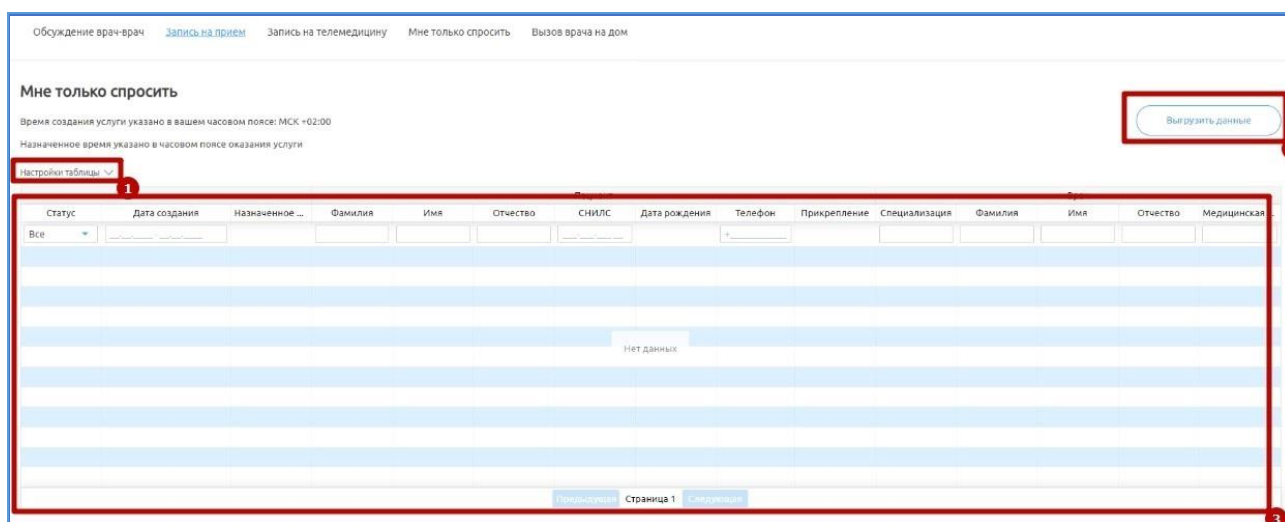


Рисунок 17 – Подраздел «Мне только спросить»

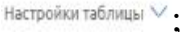


#### 4.4.5 Подраздел «Вызов врача на дом»

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 ;
- 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).

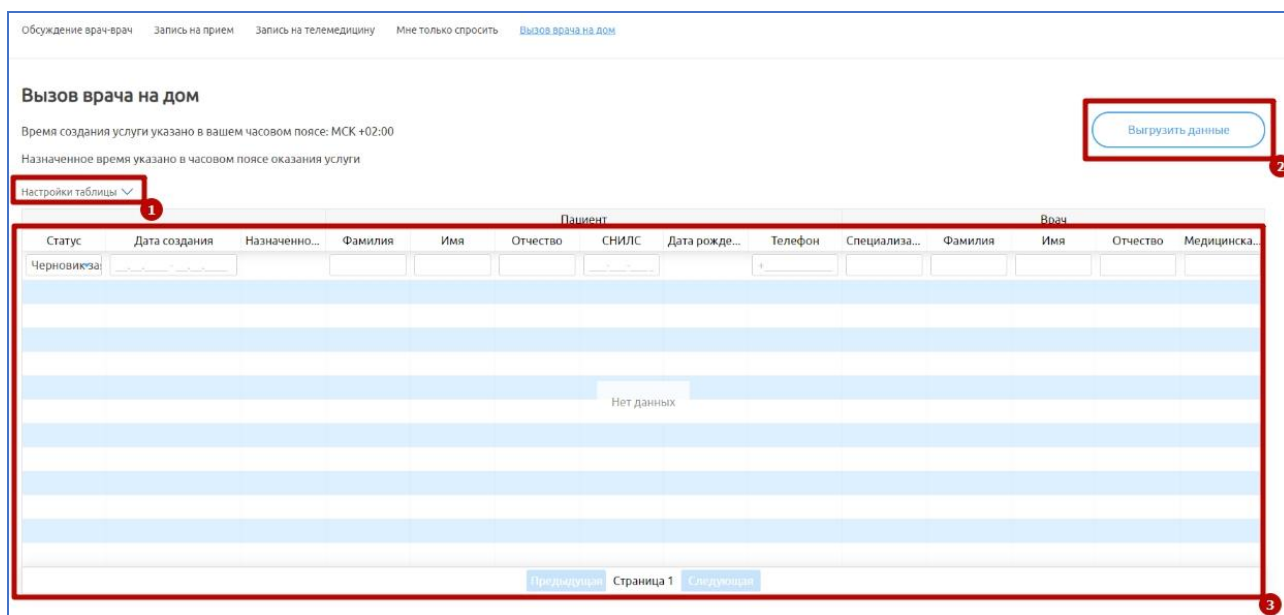


Рисунок 18 – Подраздел «Вызов врача на дом»

## 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.

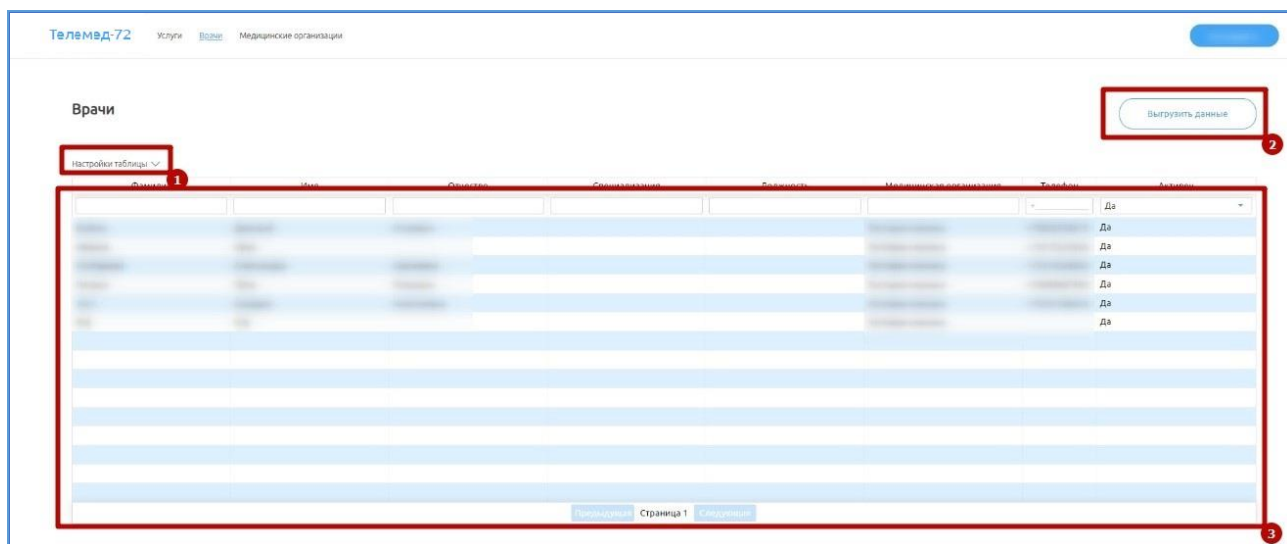





Рисунок 19 – Раздел «Врачи»

Возможна настройка отображаемых столбцов в таблице. Для этого необходимо:

- нажать на кнопку **Настройки таблицы**  ;
- для 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:

- 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):

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

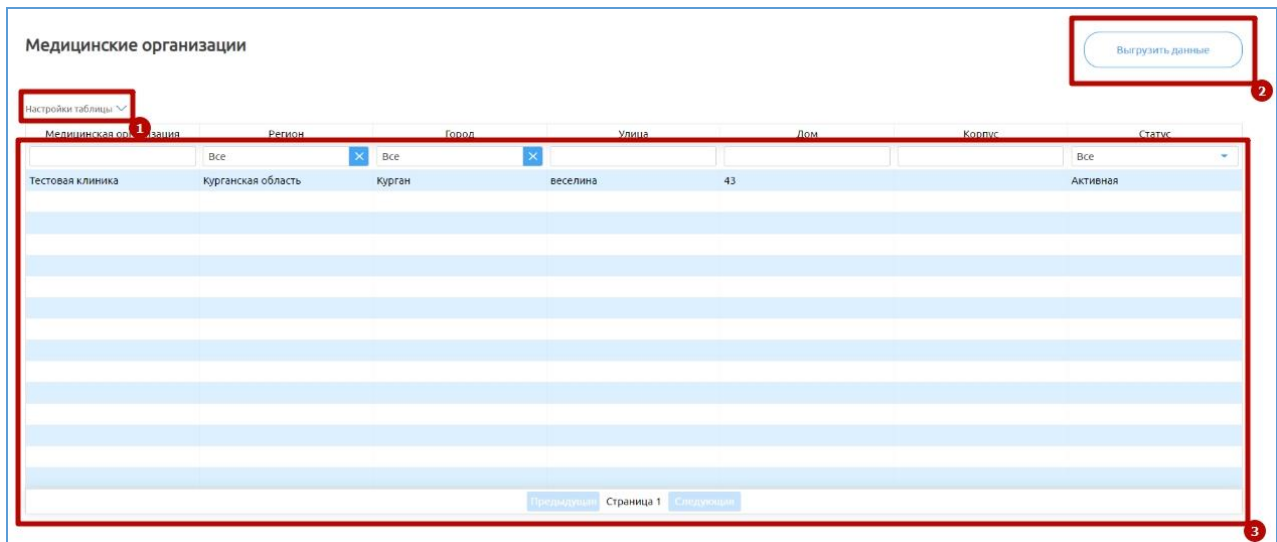


Рисунок 21 – Раздел «Медицинские организации»

Возможна настройка отображаемых столбцов в таблице. Для этого необходимо:

- нажать на кнопку **Настройки таблицы** ;
- для скрывтия 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).

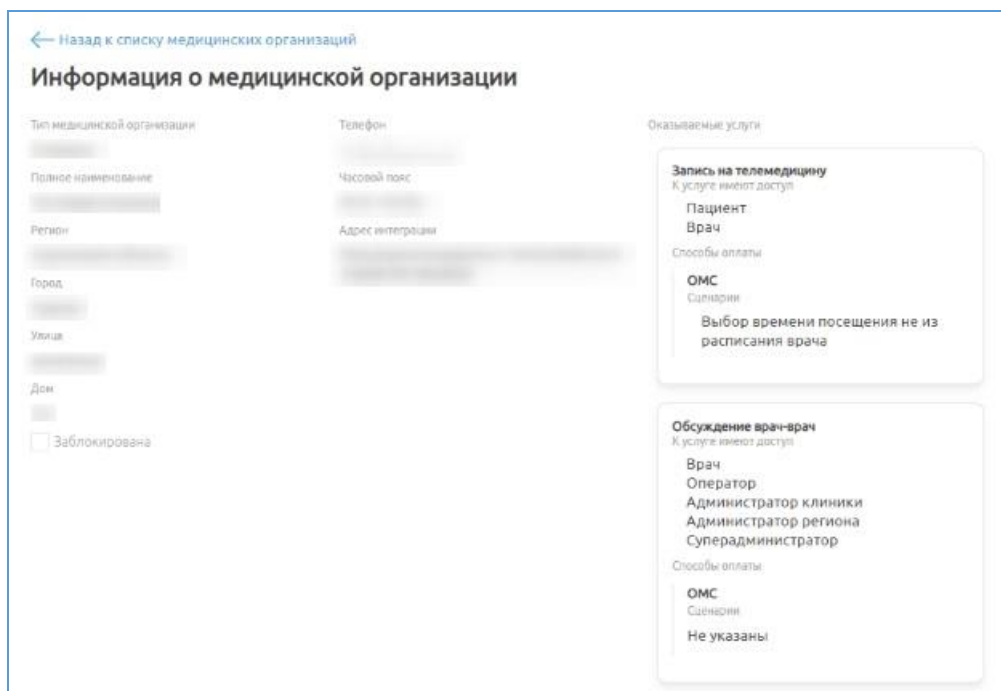


Рисунок 22 – Окно «Информация о больнице»

#### 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.



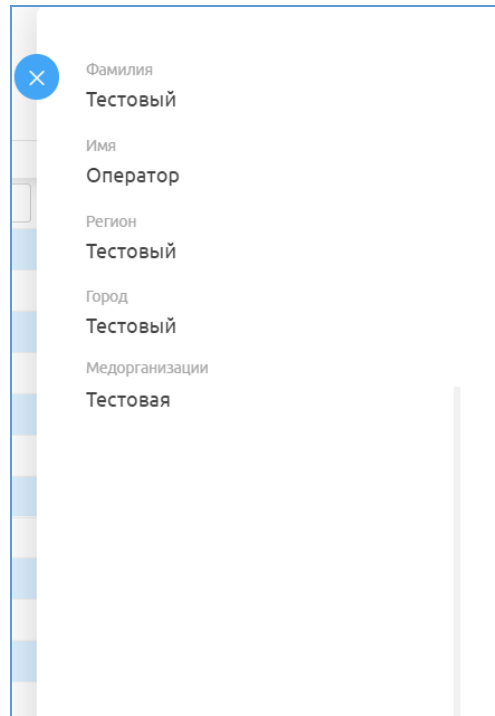


Рисунок 23 – Профиль оператора

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

<b>HTTP</b>	Протокол передачи гипертекстовых документов
<b>SSL</b>	Криптографический протокол, который обеспечивает установление безопасного соединения между клиентом и сервером
<b>ВКС</b>	Видеоконференцсвязь
<b>ГКУ</b>	Государственное казенное учреждение
<b>МКБ-10</b>	Международная классификация болезней
<b>МО</b>	Медицинская организация
<b>ОМС</b>	Полис обязательного медицинского страхования
<b>Оператор</b>	Сотрудник регистратуры МО, принимающий звонки от пациентов и записывающий их на телемедицинские консультации
<b>ОРВИ</b>	Острая респираторная вирусная инфекция
<b>ОС</b>	Операционная система
<b>ПО</b>	Программное обеспечение
<b>Система</b>	Региональное мобильное приложение в сфере здравоохранения Тюменской области «Телемед-72»
<b>СНИЛС</b>	Страховой номер индивидуального лицевого счета
<b>СУБД</b>	Система управления базами данных
<b>ТО</b>	Тюменская область
<b>ФИО</b>	Фамилия, имя, отчество
<b>ФСТЭК</b>	Федеральная служба по техническому и экспортному контролю

## Аннотация

Настоящий документ представляет собой руководство пользователя с ролью «Врач» 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 Система:

- 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

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 .....	10
3 Подготовка к работе.....	11
3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных.....	11
3.2 Порядок загрузки данных и программ.....	11
3.3 Порядок проверки работоспособности .....	11
4 Описание операций .....	12
4.1 Вход в систему.....	12
4.2 Общее описание интерфейса .....	14
4.3 Раздел «Пациенты» .....	15
4.3.1 Просмотр данных пациента .....	16
4.3.2 Создание телемедицинской консультации.....	21
4.3.3 Просмотр комментария пациента к записи на телемедицину.....	25
4.3.4 Проведение телемедицинской консультации .....	26
4.3.5 Создание заявки на обсуждение с врачом данного пациента .....	31
4.3.6 Согласование заявки .....	35

4.4 Раздел «Врачи».....	36
4.4.1 Создание диалога с врачом .....	37
4.4.2 Создание группового чата врачей .....	39
4.5 Просмотр данных врача.....	42
4.5.1 Профиль врача.....	42
4.5.2 Расписание врача.....	43
5 Аварийные ситуации.....	45
5.1 Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса, в том числе при длительных отказах технических средств .....	45
5.2 Действия по восстановлению программ и / или данных при отказе носителей или обнаружении ошибок в данных .....	45
5.3 Действия в случаях обнаружения несанкционированного вмешательства в данные .....	45
5.4 Действия в других аварийных ситуациях.....	46
5.5 Служба технической поддержки системы.....	46
Сокращения и обозначения .....	47

# **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**

Пользователю с ролью «Врач» в Системе доступно:

- а) проведение онлайн-консультаций врач-пациент;
- б) проведение онлайн-консультаций врач-врач (в том числе создание групповых чатов с несколькими врачами и чата врач-врач по пациенту);
- в) обмен данными в чате (текст, файлы, аудио, видео);
- г) просмотр данных пациента;
- д) просмотр расписания своей работы;
- е) просмотр своих данных;
- ж) просмотр симптомов пациентов;
- з) просмотр архивных консультаций.

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 просить (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 «Врач» относятся сотрудники медицинских организаций, оказывающие телемедицинские консультации (далее – ТМ) пациентам по их здоровью.

Эксплуатация системы должна проводиться персоналом, 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) уметь осуществлять видео- и аудиозвонки;

д) знание основ и применение правил информационной безопасности.

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

Перед эксплуатацией Системы пользователю с ролью «Врач» достаточно ознакомиться с данным документом.

## **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 А+. Способы шифрования информации соответствуют требованиям Федеральной службы по техническому и экспортному контролю (далее – ФСТЭК).

## 2.2.1 Требования к аппаратному и программному обеспечению сервера

Требования к серверу приложения:

- Процессор:
  - Количество ядер: от 8;
  - Частота процессора: от 2.5 ГГц;
  - Оперативная память: от 8 Гб;
  - Жесткий диск: SSD 100 Гб;
- Программное обеспечение (далее – ПО):
  - Centos 7.4 и выше;
  - Docker/Docker compose latest;
  - Nginx 1.12 и выше;
  - Система управления базами данных (далее – СУБД) Mongo;
- Доступы:
  - на машине с приложением должны быть открыты порты на:
    - входящие соединения: 80 tcp (Http) и 443 tcp (Https);
    - исходящие соединения: 443 tcp -all (для отправки push и обновления системы), 80 tcp-all (для отправки смс).

Требования к серверу видеоконференции (далее – 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;
- Программное обеспечение:
  - Windows Server 2012 и выше;
  - Наличие SSL-сертификата;
- Доступы:

○ на машине с TrueConf Server должны быть открыты порты на (<https://trueconf.ru/blog/baza-znaniy/kakie-portyi-ispolzuyutsya-pri-rabote-trueconf-server.html>):

- входящие соединения: 4307 tcp (для передачи медиаданных между сервером Trueconf и клиентскими приложениями), 43000-45000 tcp/udp (необходим для работы WebRTC. Между сервером Trueconf и браузером пользователя);

- исходящие соединения: 443 tcp-all (для работы Trueconf), 4310 tcp- reg.trueconf.com (для регистрации Trueconf), 43000-45000 tcp/udp – all (необходим для работы WebRTC. Между сервером Trueconf и браузером пользователя).

Требования к серверу TrueConf Server взяты с <https://trueconf.ru/support/system-requirements.html>.

### **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);
- наушники/колонки;
- микрофон;
- видеочамера.

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 «Врач» 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://telemed.med-to.ru/doctor>

### **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 Вход в систему

 **Внимание!** Пользователь должен иметь подтвержденную учетную запись на Госуслугах. Данные, идентифицирующие учетную запись, должны храниться в тайне. Пользователь несет ответственность за неразглашение информации.

Для начала работы с Системой:

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

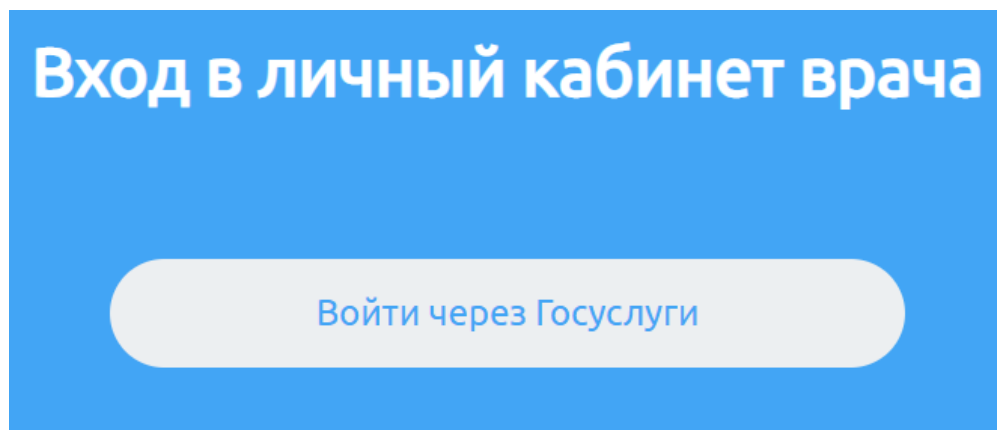


Рисунок 1 – Страница выбора роли

б) откроется диалоговое окно, нажмите на кнопку «Войти через Госуслуги»;

в) откроется форма авторизации на Госуслугах (Рисунок 2);

Рисунок 2 – Страница авторизации через Госуслуги

г) после введения данных своей учетной записи нажмите кнопку «Войти». Откроется начальная страница Системы (Рисунок 3);

Рисунок 3 – Начальная страница Системы



**⚠ Внимание!** Если не удастся осуществить вход и появляется сообщение «Ошибка авторизации. Вы не являетесь врачом», необходимо проверить корректность введенных данных вашей учетной записи (особенно страховой номер индивидуального лицевого счета (далее – СНИЛС)), также проверить на Госуслугах Ваш регион, чтобы он совпадал с регионом, к которому относится МО врача. В противном случае необходимо обратиться в службу технической поддержки (см. раздел 5.5 Служба технической поддержки системы настоящего руководства).

Для выхода из системы нажмите на свое имя в правом верхнем углу и из выпадающего списка выберите пункт «Выйти из системы» (Рисунок 4, см. подраздел 4.5.1 Профиль врача настоящего руководства).

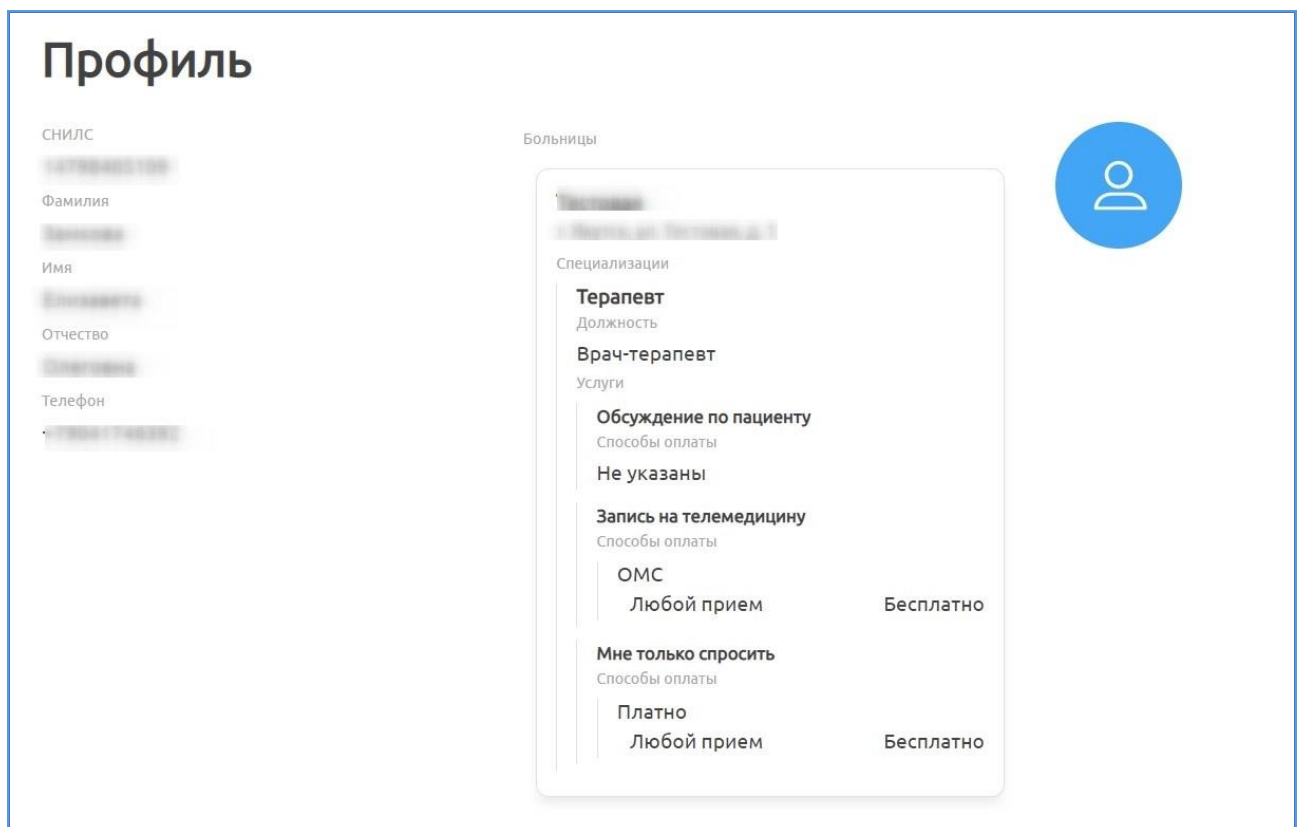


Рисунок 4 – Профиль врача

## 4.2 Общее описание интерфейса

Начальная страница системы содержит (Рисунок 5):

- «1» – кнопку просмотра расписания врача;
- «2» – профиль пользователя, под которым осуществлена авторизация;
- «3» – область, содержащую разделы «Пациенты» и «Врачи»;

– «4» – область, содержащую основные объекты выбранных разделов (чаты, карточки с консультациями и т.д.).

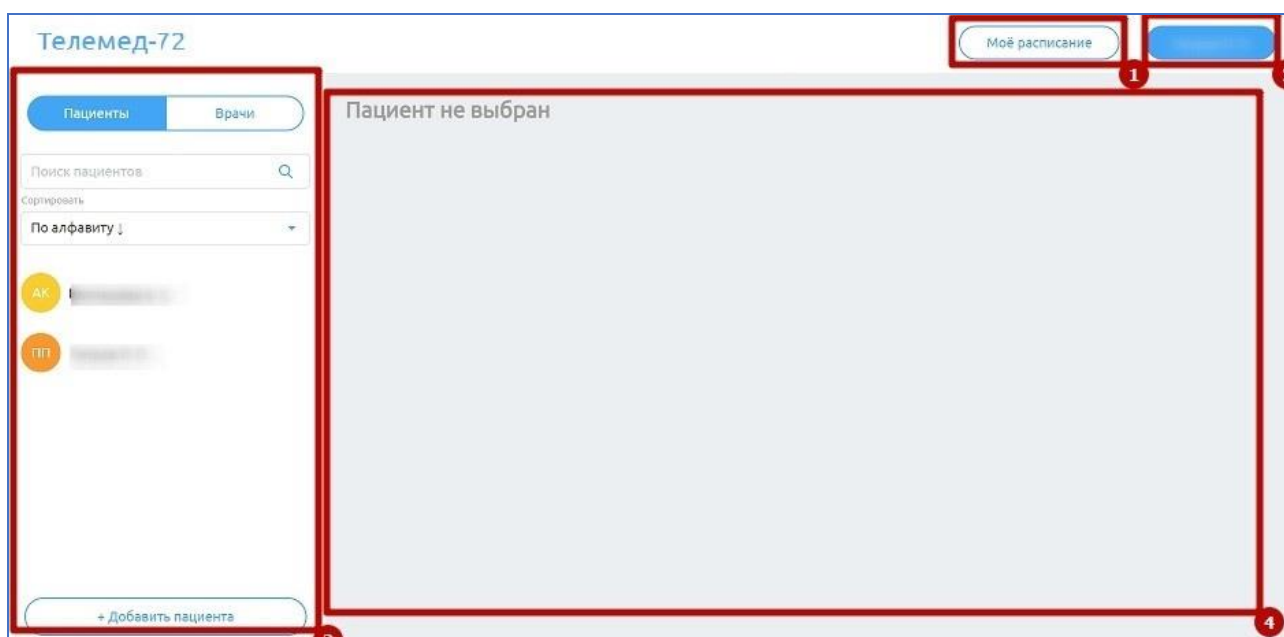


Рисунок 5 – Интерфейс системы

### 4.3 Раздел «Пациенты»

Для перехода в раздел «Пациенты» необходимо нажать на него на панели слева. Откроется страница, представленная ниже (Рисунок 6).

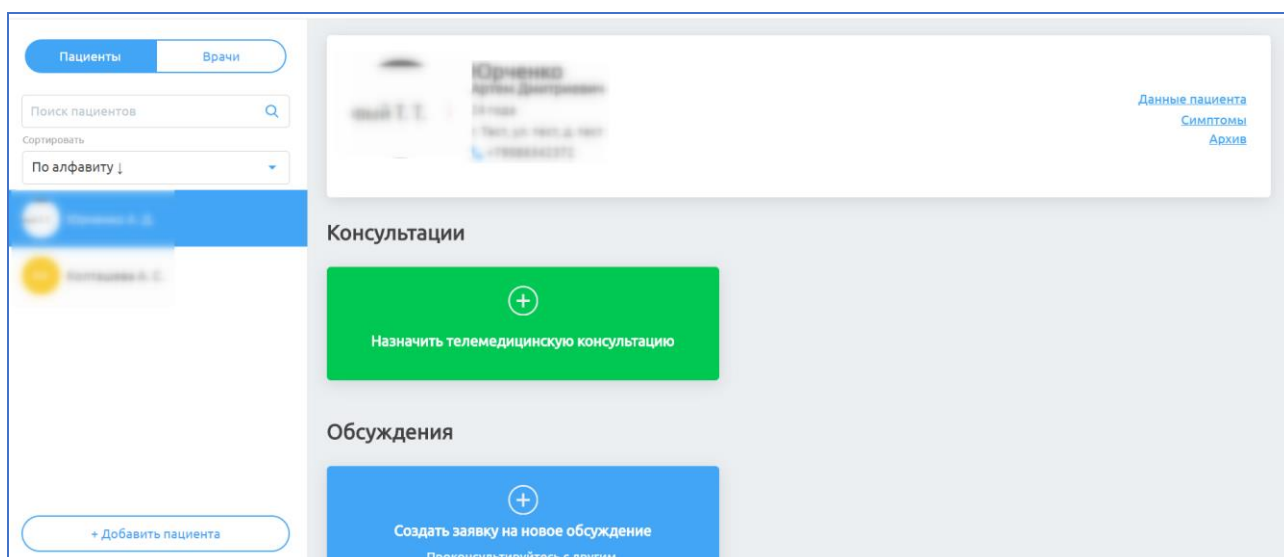


Рисунок 6 – Раздел «Пациенты»

В разделе «Пациенты» предусмотрены возможности:

- а) создание ТМ с пациентом;

б) создание обсуждения с врачом по пациенту (при условии, что у врача-консультанта задан график работы в системе и администратор добавил данные услуги для врача и его МО);

в) просмотр данных пациента, его состояния здоровья, активных и архивных консультаций.

### **4.3.1 Просмотр данных пациента**


#### **4.3.1.1 Данные пациента**

Для просмотра данных пациентов необходимо:

а) выбрать пациента в списке «Пациенты» (см. шаг б) пункт 4.3.2 Создание телемедицинской консультации настоящего руководства);

б) нажать на ссылку [Данные пациента](#) в области с информацией о выбранном пациенте. Откроется страница с данными пациента (Рисунок 7), которая содержит:

- 1) фамилия;
- 2) имя;
- 3) отчество;
- 4) пол;
- 5) дата рождения;
- 6) телефон;
- 7) СНИЛС;
- 8) полис обязательного медицинского страхования (далее – ОМС);
- 9) данные адреса;
- 10) данные детей пациента:
  - Фамилия, имя и отчество (далее – ФИО);
  - пол;
  - дата рождения;
  - СНИЛС;
  - полис ОМС;

в) для выхода из просмотра данных нажмите на  рядом с фамилией пациента.

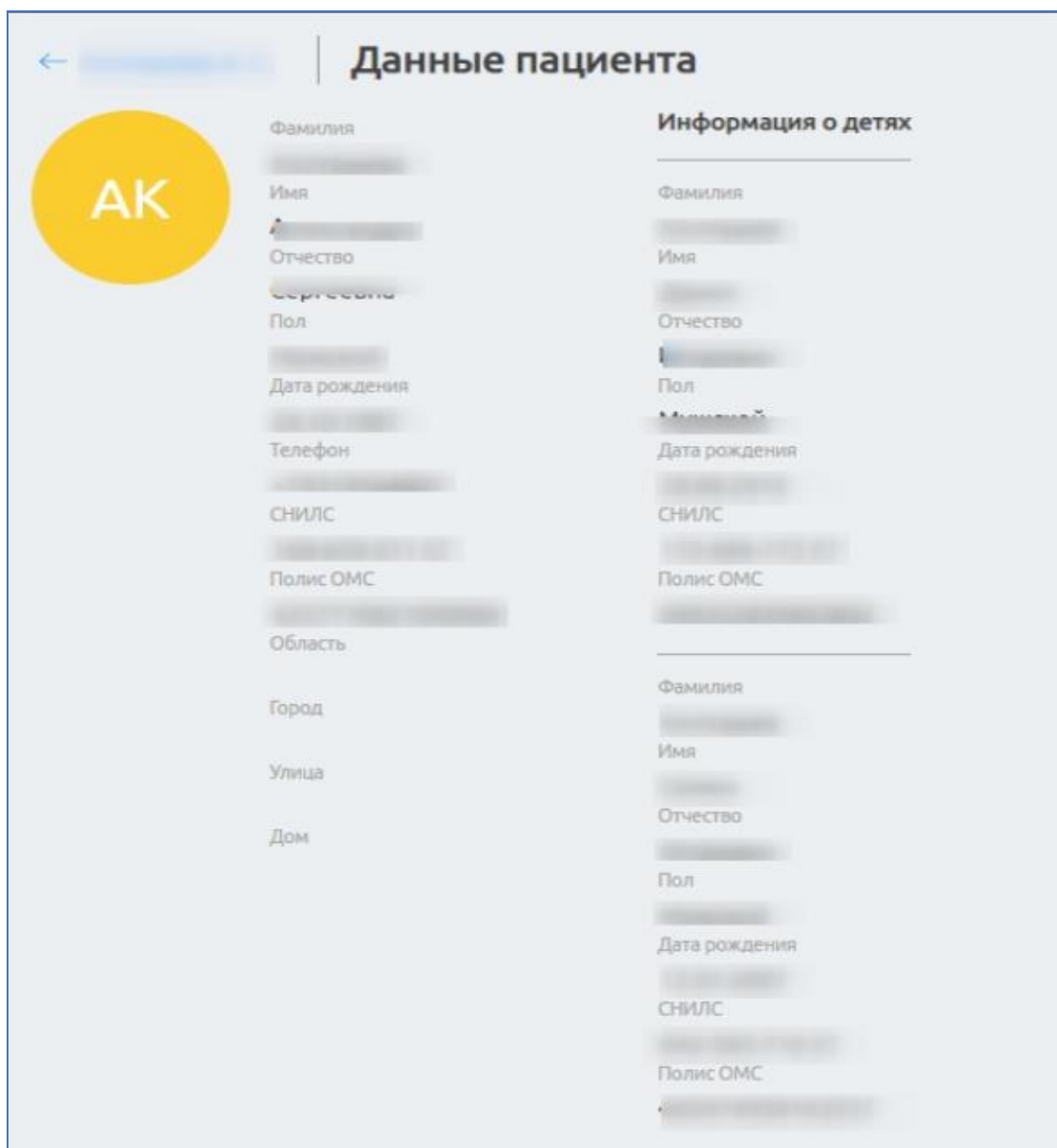


Рисунок 7 – Страница «Данные пациента»

#### 4.3.1.2 Симптомы пациента

Для просмотра симптомов пациента необходимо:

- а) выбрать пациента в списке «Пациенты» (см. шаг б) пункт 4.3.2 Создание телемедицинской консультации настоящего руководства);
- б) нажать на ссылку [Симптомы](#) в области с информацией о выбранном пациенте. Откроется страница, представленная ниже (Рисунок 8).

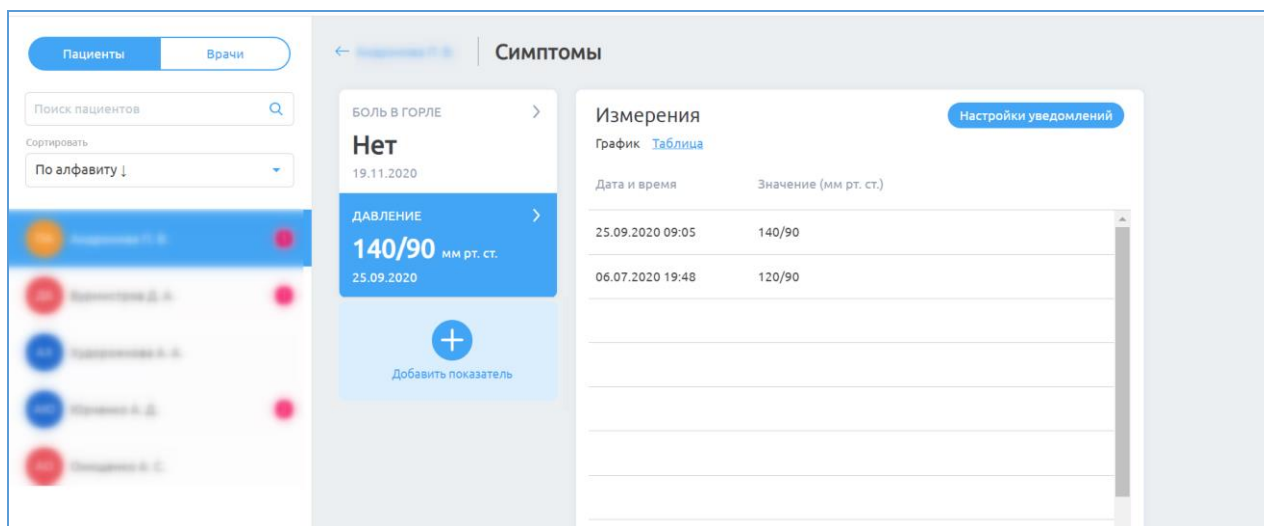


Рисунок 8 – Подраздел «Симптомы»

В данном подразделе содержатся симптомы, которые пациент занес в приложение под своей учетной записью. Для просмотра каждого показателя необходимо нажать на него в списке.

Значения можно отображать как в виде графика, так и в виде списка в таблице, если значения показателя вводятся вручную, а не выбираются из списка. Для изменения вида отображения нажмите соответственно на ссылке [График](#) [Таблица](#) в выбранном показателе на окне отображения результатов «Измерения». В случае табличного отображения предусмотрена возможность постраничного просмотра измерений, используя панель навигации снизу таблицы ( [Предыдущая](#) [Страница 1 из 1](#) [Следующая](#) ).

Врач может подписаться на уведомления о выходе конкретного показателя здоровья за пределы установленной нормы для пациента, для этого необходимо:

а) из выпадающего списка выбрать необходимый набор показателей и нажать на него в списке;

б) нажать на кнопку [Настройки уведомлений](#) ;

в) поставить отметку об уведомлении и задать значение показателя из списка или верхнее и нижние пороговые значения показателя для данного пациента (Рисунок 9);

г) при необходимости включить напоминание для пациента о заполнении значений показателя, поставив отметку о включении напоминания, указав время напоминания и настройки повтора напоминания;

д) указать дату окончания отслеживания. После указанной даты врач больше не будет получать push-уведомления о значениях показателя, а пациент больше не будет получать напоминания о необходимости заполнения значений показателя;

е) нажать кнопку «Сохранить». Если пациент введет показатель здоровья, который будет выходить за пределы установленной врачом нормы, то врачу придет соответствующее push-уведомление. Если включено напоминание для пациента о заполнении значений показателя, то пациенту придет соответствующее push-уведомление.

Настройки уведомлений

Уведомлять в случае, если температура тела пациента выходит за пороговые значения

Верхнее пороговое значение (°C)

37.0

Нижнее пороговое значение (°C)

36.0

Включить напоминания

Время напоминания

Укажите время напоминания

Повторять

Ежедневно

Дата окончания отслеживания (Понедельник)

20.09.2021

Сохранить

Рисунок 9 – Окно «Настройки уведомлений»

### 4.3.1.3 Архив консультаций пациента

Чтобы посмотреть архивные консультации пациента, необходимо нажать на ссылку [Архив](#) в области с информацией о выбранном пациенте. На странице появятся архивные консультации пациента (Рисунок 10).

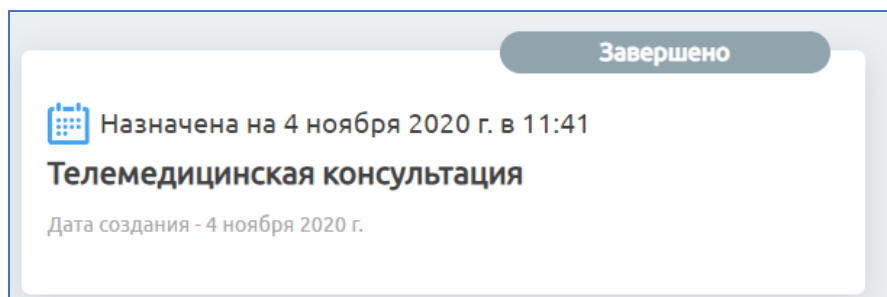


Рисунок 10 – Карточка архивной консультации

Нажав на карточку консультации, откроется чат архивной консультации (Рисунок 11). Чат можно просматривать, но ничего нельзя в него писать.

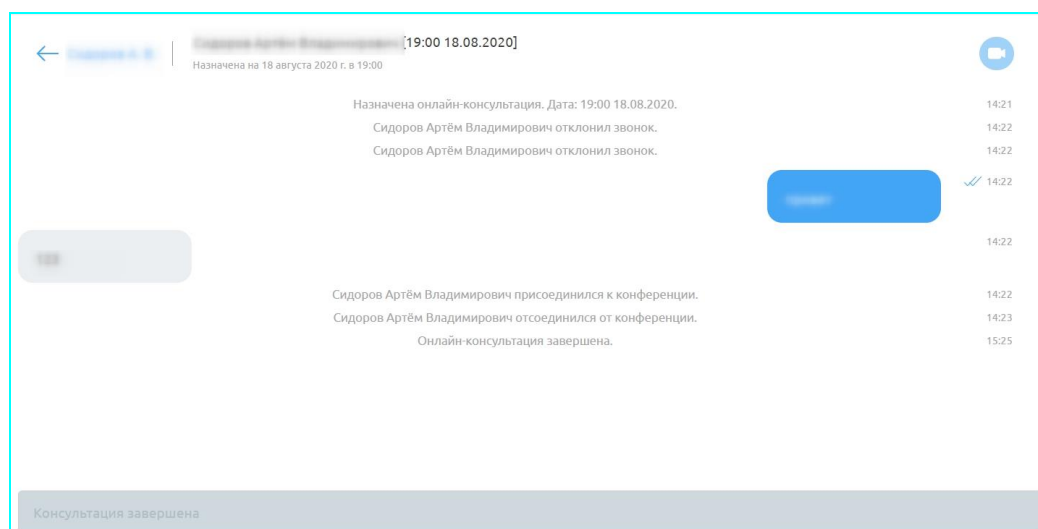


Рисунок 11 – Чат архивной консультации


Нажав на кнопку  (при наличии комментария к заявке от пациента) на карточке записи, откроется окно «Комментарий пациента к заявке» (Рисунок 12).



Рисунок 12– Окно «Комментарий пациента к заявке»

### 4.3.2 Создание телемедицинской консультации

**⚠ Внимание!**

Врач может провести пациенту телемедицинскую консультацию в 3 случаях:

- есть запрос в медицинской информационной системе (далее – МИС) или другой информационной системе МО, куда пришел запрос на услугу ТМ, тогда врач сам создает заявку на телемедицину на данного пациента;
- оператор МО переназначил заявку на ТМ, созданную пациентом через интерфейс мобильного приложения);

Для создания ТМ необходимо:

- а) нажать на раздел «Пациенты»;
- б) выбрать пациента, которому необходимо онлайн консультация.

Возможны несколько вариантов:

1) если данный врач уже оказывал консультацию данному пациенту, то пациент будет отображаться в списке пациентов. Врачу необходимо выбрать его из списка пациента в разделе «Пациенты»;

2) если врач никогда не оказывал данному пациенту консультацию, то пациента нет в списке. Тогда врачу необходимо добавить требуемого пациента к себе в список. Врачу необходимо нажать на кнопку

+ Добавить пациента

, расположенную после списка пациентов. В открывшемся окне (Рисунок 13) ищет его в списке и нажимает кнопку «Далее»;



Укажите ФИО пациента

ФИО

Для поиска введите хотя бы 3 символа

Если пациента нет в базе данных, вам нужно будет заполнить информацию о нем вручную [Добавить пациента](#)

Далее

Рисунок 13 – Окно поиска пациента

3) если врач никогда не оказывал данному пациенту консультацию и пациента нет в списке для добавления (см. п. 2 см. подраздела 4.3.2 Создание телемедицинской консультации настоящего руководства), т.е. пациент никогда не заходил в Систему, тогда врачу необходимо создать пациента. Для этого необходимо нажать на кнопку , расположенную после списка пациентов. В открывшемся окне (Рисунок 13) нажать ссылку «Добавить пациента». В открывшемся окне (Рисунок 14) ввести данные пациента (информацию о пациенте необходимо взять из МИС или от Оператора МО):

- Фамилия;
- Имя;
- Отчество;
- СНИЛС;
- Дата рождения;
- Область;
- Город;
- Улица;
- Дом;

- Квартира;
- Номер полиса ОМС;
- Код территории;
- Код страховой организации;

4) нажать на кнопку «Далее» (кнопка станет активной после заполнения всех обязательных полей);

Заполните информацию о пациенте

Фамилия \*

Имя \*

Отчество

СНИЛС

Дата рождения

Область

Город

Улица

Дом

Квартира

Номер полиса ОМС

Код территории

Код страховой организации

Назад

Далее

Рисунок 14 – Окно добавления пациента

✓ **Примечание.** Обязательные поля для заполнения отмечены знаком \* («звездочка») в системе.

в) после выбора пациента для создания новой консультации необходимо нажать на кнопку «Назначить телемедицинскую консультацию» (Рисунок 10);

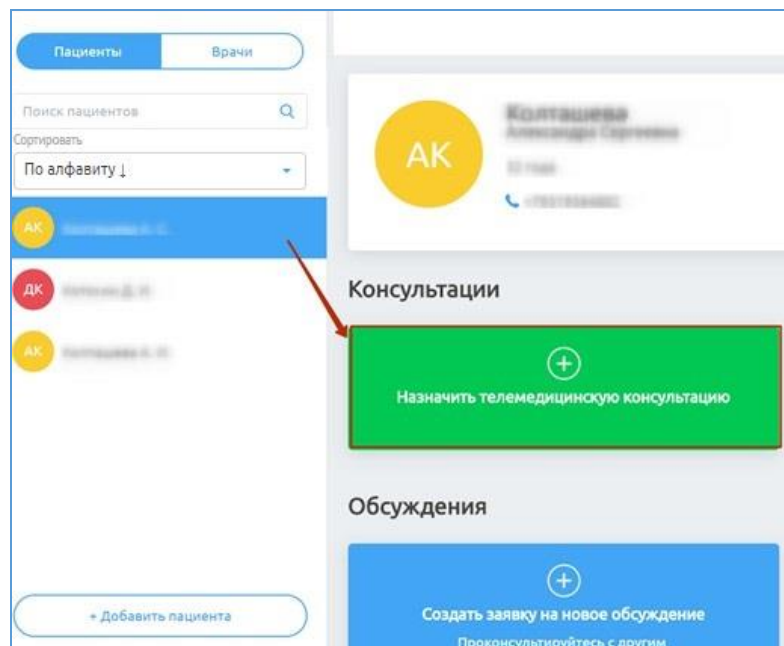



Рисунок 15 – Блок «Назначить телемедицинскую консультацию»

г) в открывшемся окне (Рисунок 16) выбрать форму оказания медицинской помощи, способ оплаты (ОМС), указать дату и время консультации и нажать «Создать запись»;

The image shows a screenshot of a 'Запись на консультацию' (Consultation Appointment) form. The form has a title bar with a close button. It contains several fields: 'Данные врача-инициатора \*' (Initiator's data) with a right arrow; 'Форма оказания медицинской помощи \*' (Form of medical assistance) with a dropdown menu; 'Способ оплаты' (Payment method) with a dropdown menu set to 'ОМС'; 'Пациент' (Patient) with the name 'Колташева Александра Сергеевна' and 'СНИЛС' (SNILS) number '16067057157'; 'Дата' (Date) and 'Время' (Time) fields with calendar and clock icons; and a large blue button at the bottom labeled 'Создать запись' (Create appointment).

Рисунок 16 – Окно «Запись на консультацию»

д) после того, как консультация назначена, на вкладке пациента появится/изменится индикатор количества консультаций с данным пациентом . Также на вкладке с консультациями появится запись с назначенной консультацией, врачу и пациенту придут push-уведомления о назначенной консультации в приложении (Рисунок 17).

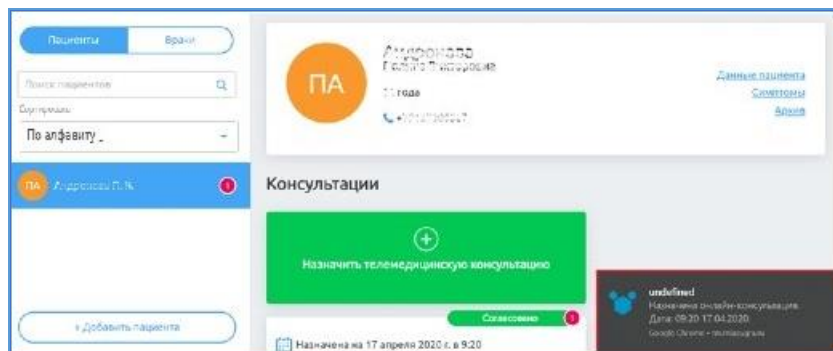



Рисунок 17 – Push-уведомления о назначенной консультации

#### 4.3.3 Просмотр комментария пациента к записи на телемедицину

Чтобы посмотреть комментарий пациента, оставленный при записи на телемедицину, необходимо нажать на кнопку  на карточке записи (Рисунок 18). Откроется окно «Комментарий пациента к заявке» (Рисунок 19).

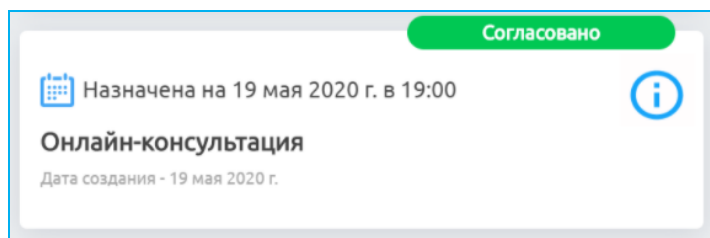


Рисунок 18 – Карточка записи на телемедицину

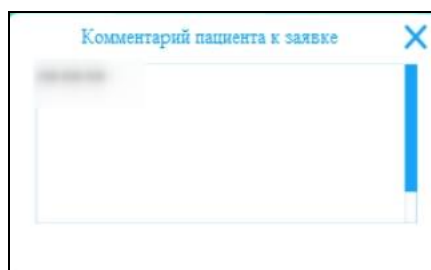


Рисунок 19 – Окно «Комментарий пациента к заявке»

### 4.3.4 Проведение телемедицинской консультации

Для проведения ТМ необходимо: выбрать пациента в списке, которому уже назначена консультация, откроется чат с пациентом (Рисунок 20).



**Примечание** Врач и пациент могут отправлять сообщения в чате еще до начала назначенной ТМ.

#### 4.3.4.1 Описание общей функциональности работы в чате

Интерфейс чата представлен на рисунке ниже (Рисунок 20):

- «1» – список чатов врача;
- «2» – переход к блоку всех ТМ данного пациента;
- «3» – данные ТМ (ФИО пациента, дата и время ТМ);
- «4» – кнопка инициализации вызова;
- «5» – закрытие конференции;
- «6» – область с диалогом в чате;
- «7» – иконка для прикрепления файлов;
- «8» – поле для ввода сообщений;
- «9» – иконка отправки сообщений.

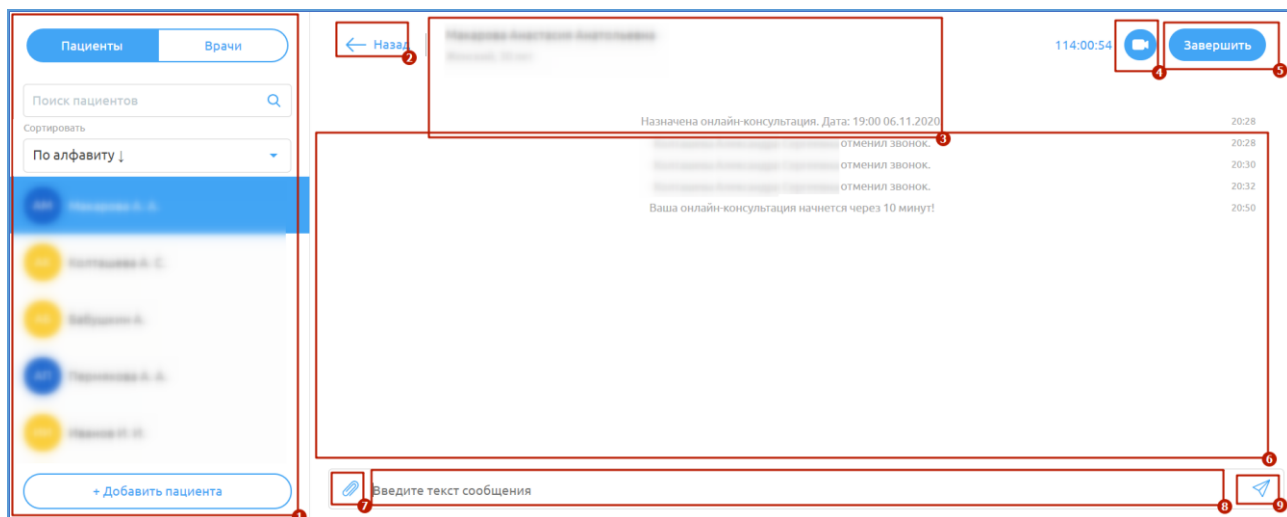



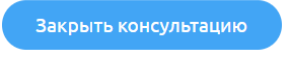


Рисунок 20 – Интерфейс чата

Функции, доступные врачу в чате с пациентом, представлены в таблице ниже (Таблица 1).


Таблица 1 – Функции, доступные врачу в чате с пациентов

Иконка	Функция
	Отправка сообщений
	Прикрепление файлов
	Инициация видеоконференции
	Завершение консультации

#### 4.3.4.2 Ввод сообщений в чате

Для отправки сообщений необходимо:

- а) ввести текст сообщения в поле для ввода сообщений (элемент «8»,

Рисунок 20) и нажать на клавишу «Enter» или на кнопку  справа в поле ввода сообщений для отправки сообщения);

- б) отправленное сообщение появится в диалоге с пациентом («6», Рисунок 20).

#### 4.3.4.3 Прикрепление файлов в чате

Врач может отправлять файлы (документы, фотографии и т.д.) в чате. Для прикрепления файлов и их отправки в чате необходимо:

- а) нажать на иконку  слева от поля ввода сообщения;

- б) выбрать необходимые файлы и нажать на кнопку «Открыть» в диалоговом окне). Файлы появятся в чате.

Пациент или врач могут скачать себе данные файлы, нажав на них в чате (Рисунок 21). Файлы загрузятся в директорию браузера (данные настройки устанавливаются в настройках самого браузера).

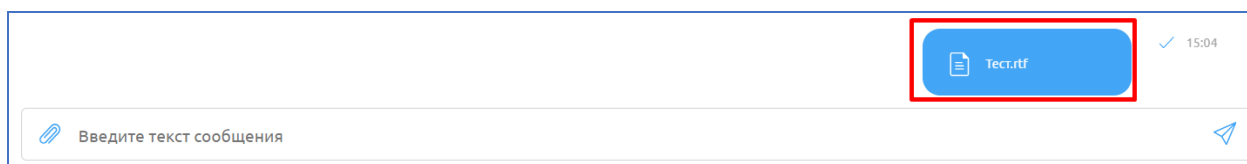



Рисунок 21 – Файл в чате с пациентом

#### 4.3.4.4 Начало звонка

 **Внимание!** Начать звонок может только врач.

Для начала видеоконференции (инициализации звонка) пользователю с ролью «Врач» необходимо:

а) нажать на иконку  в правом верхнем углу чата (Рисунок 22).

Откроется видеоконференция (Рисунок 24);

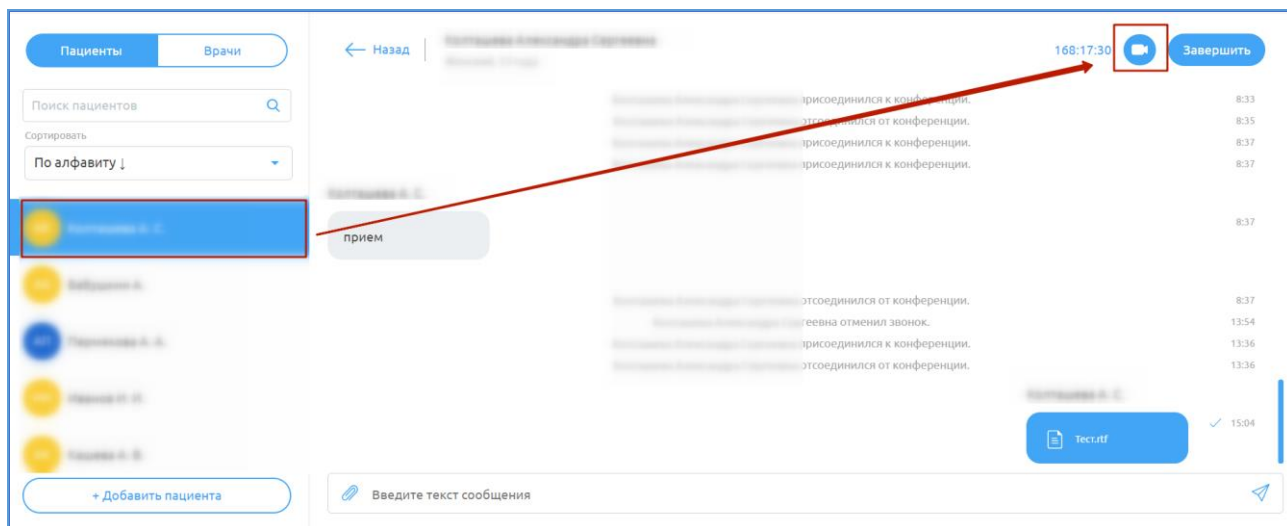




Рисунок 22 – Иконка «Начать звонок»

б) в случае, если видеоконференция назначается между врачами, для ответа на входящий вызов/отклонения входящего вызова от другого врача необходимо нажать  «Ответить»/  «Отклонить» (Рисунок 23);

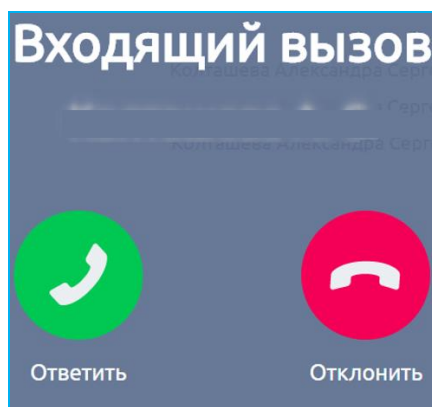


Рисунок 23 – Входящий вызов

в) в случае, если звонок уже начался, но связь прервалась, пользователю необходимо нажать на кнопку «Присоединиться к звонку».

**⚠️ Внимание!** Для продолжения звонка необходимо разрешить доступ к микрофону и камере, нажав «Разрешить» в всплывающий окнам в браузере, если до этого никогда Вы не делали этого.

Интерфейс видеоконференции (Рисунок 24) содержит:

- «1» – область, содержащую видео участников (врача и пациента), если участники не отключали камеры. В противном случае будет отображаться черный квадрат и имя собеседника;
- «2» – иконку для завершения видеоконференции;
- «3» – иконку для включения/отключения звука динамика;
- «4» – иконку для включения/отключения микрофона;
- «5» – иконку для включения/отключения видео;
- «6» – иконку для включения/отключения демонстрации экрана;
- «7» – иконку для настроек;
- «8» – чат.

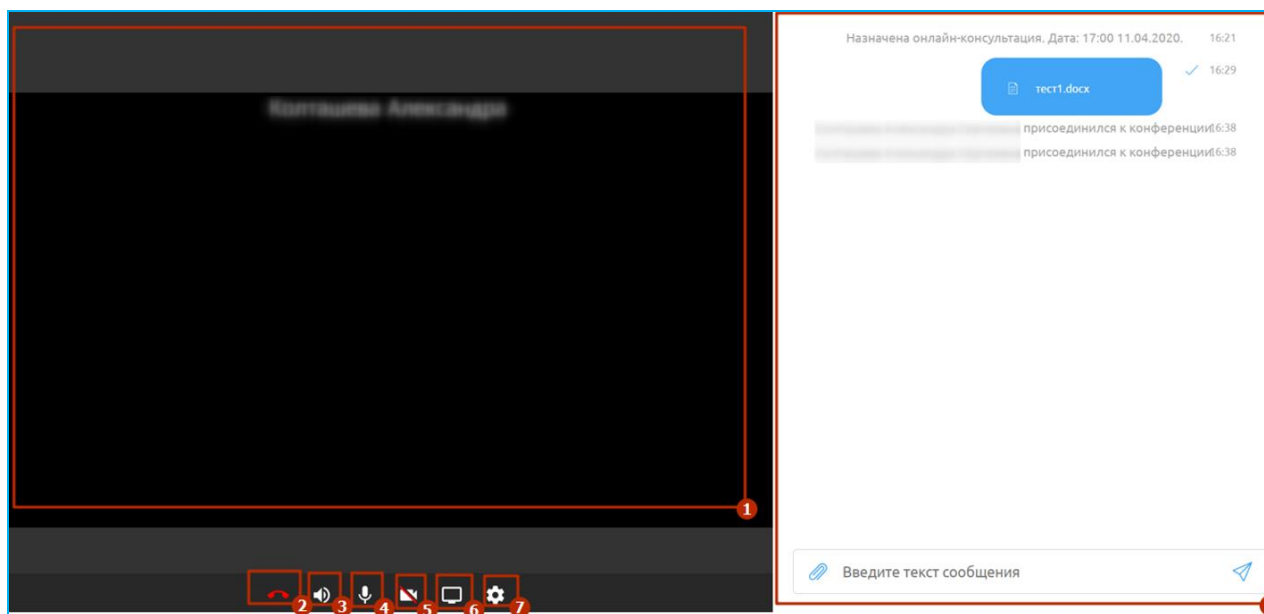








Рисунок 24 – Интерфейс видеоконференции


Для включения/отключения видео в звонке необходимо нажать на соответствующие иконки  .

Для включения/отключения микрофона в звонке необходимо нажать на соответствующие иконки  .



Для включения/отключения звука динамика нажмите на соответствующие иконки  .

Для демонстрации экрана нажмите на иконку . Начнется демонстрация экрана. Для завершения демонстрации необходимо нажать на иконку .

Для изменения настроек видеоконференции нажмите на иконку . Откроется окно «Настройки» (Рисунок 25). Для изменения настроек видео/микрофона/звука выберите из выпадающего списка доступные значения и нажмите на кнопку «Сохранить».

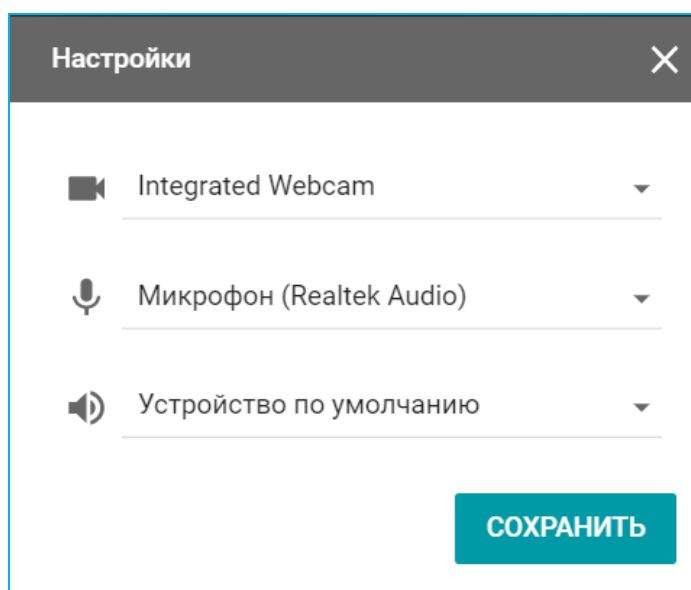



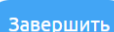
Рисунок 25 – Окно «Настройки»

 **Примечание.** Во время звонка Вам также доступна возможность отправлять сообщения и файлы в общем чате.

Для завершения видеозвонка нажмите на иконку .

#### 4.3.4.5 Закрытие консультации

После окончания телемедицинской консультации нажмите в чате кнопку



. Для подтверждения завершения консультации нажмите кнопку «Да» (Рисунок 26). Чат перейдет в архив (Рисунок 27).

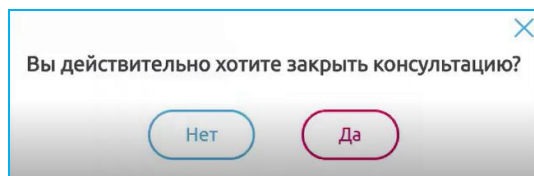


Рисунок 26 – Подтверждение завершения ТМ

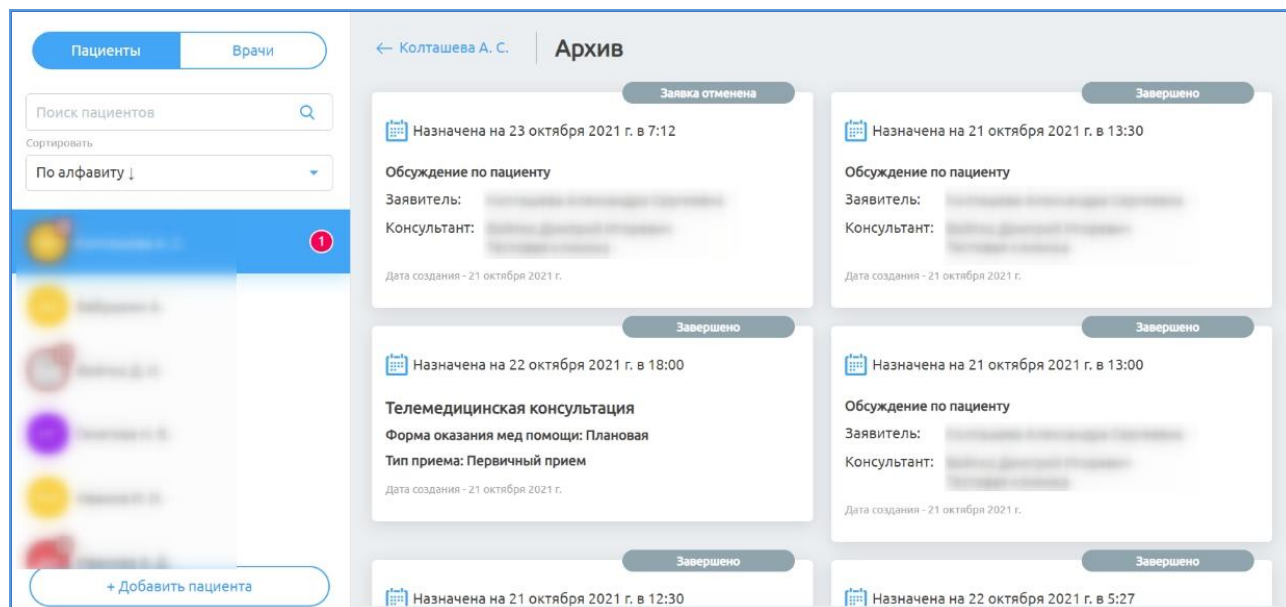


Рисунок 27 – Архив чатов



**Внимание!** В архивный чат нет возможности ничего добавлять.

Для просмотра архивного чата в разделе «Пациенты» необходимо выбрать пациента из списка и нажать на ссылку [Архив](#) . Откроется список с архивными чатами (Рисунок 27).



Для просмотра архивного чата необходимо нажать на него в списке архивных чатов. Откроется архивный чат, в который уже нельзя обмениваться данными, но можно просмотреть историю консультации.

#### 4.3.5 Создание заявки на обсуждение с врачом данного пациента



**Примечание.** Заявку на консультацию может создать врач, для этого у врача консультанта должен быть задан график работы, а также у МО и врачей должна быть добавлена в настройках услуга «Обсуждение врач-врач по пациенту» администратором системы. Заявка на консультацию должна быть подтверждена врачом-консультантом.

Для создания заявки на обсуждение данного пациента с другим врачом необходимо:

а) нажать на блок «Создать заявку на новое обсуждение» (Рисунок 28). Откроется окно (Рисунок 29), которое содержит данные пациента (можно просмотреть их, нажать на кнопку , для скрытия нажать на кнопку , а также поля для заполнения информации о запрашиваемой консультации;

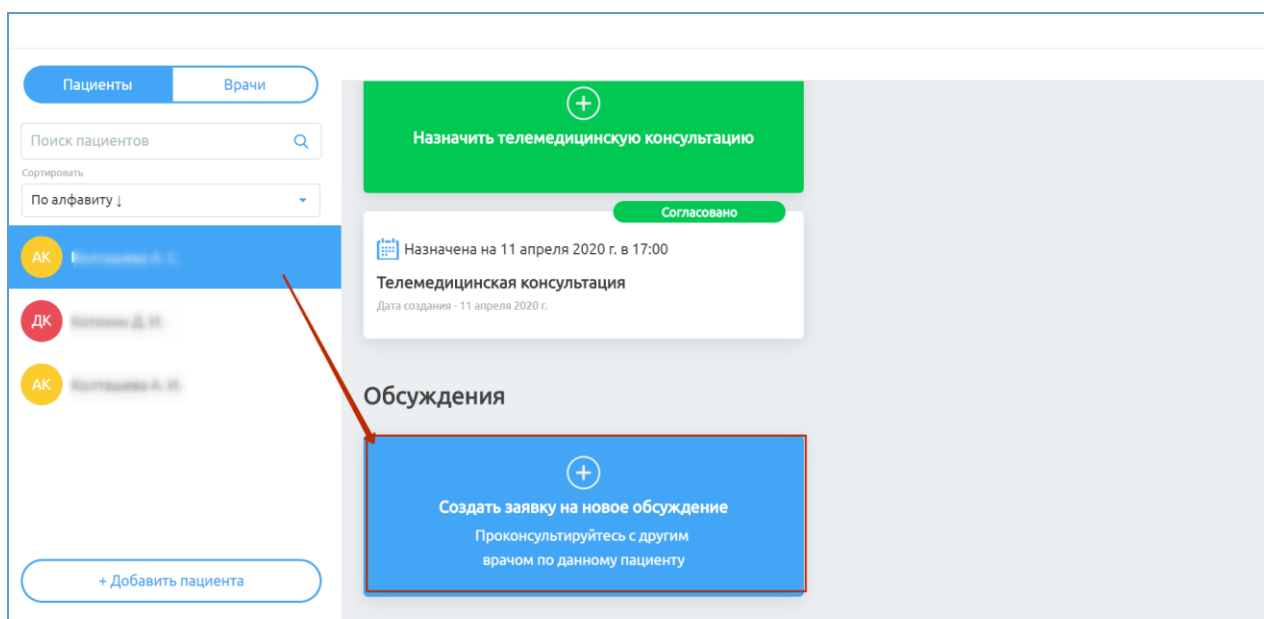


Рисунок 28 – Создание заявки на обсуждения


- б) заполнить данные:
- 1) Тема консультации (заполните данные вручную);
  - 2) Цель консультации (заполните данные вручную);
  - 3) Код диагноза по международной классификации болезней (далее – МКБ-10) (начните ввод кода МКБ-10 или названия диагноза, и система предложит возможные варианты, которые необходимо выбрать);
  - 4) Отметка о необходимости видеоконференции (поставьте/снимите отметку);
  - 5) Прикрепление анализов пациента (нажмите на кнопку  Прикрепить результаты анализов и выберите необходимые данные в диалоговом окне);
- в) нажать на кнопку «Далее» (кнопка станет активной после заполнения всех обязательных полей);

Рисунок 29 – Окно «Информация об обсуждении»

г) выбрать медицинскую организацию (далее – МО) для консультации из перечня доступных (Рисунок 30) и нажать кнопку «Далее» (кнопка «Далее» станет активной после выбора МО);

Рисунок 30 – Окно «Выберите консультирующую больницу»

д) выбрать специализацию врача из перечня доступных (Рисунок 31) и нажать на кнопку «Далее» (кнопка «Далее» станет активной после выбора специализации врача);

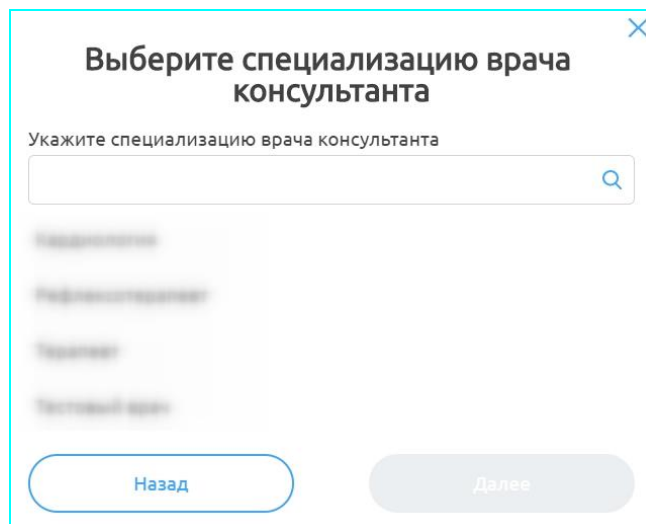


Рисунок 31 – Окно «Выберите специализацию врача консультанта»

е) выбрать врача из перечня доступных (Рисунок 32) и нажать кнопку «Далее» (кнопка «Далее» станет активной после выбора врача);

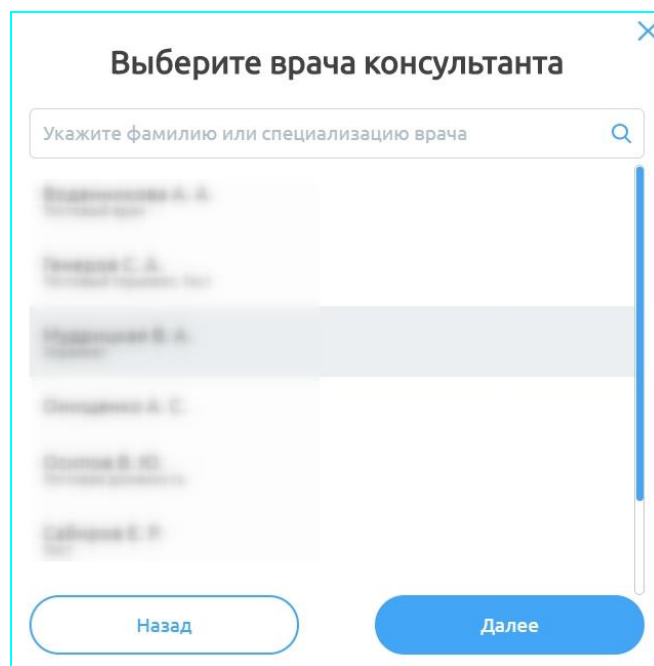


Рисунок 32 – Окно «Выберите врача консультанта»

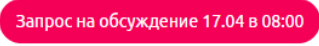
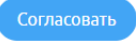
ж) указать тип обслуживания (Рисунок 33), выбрать дату и время обсуждения (Даты в календаре будут подсвечены зеленым, если у врача-консультанта задан график работы. Иначе невозможно на данного врача создать обсуждение) и нажать на кнопку «Отправить заявку» (кнопка станет активной после заполнения всех данных).

Рисунок 33 – Окно «Выберите дату и время обсуждения»

После согласования заявки врачом-консультантом/оператором МО консультации/администратором региона или клиники появится чат, в который добавятся все необходимые данные по данному пациенту (см. раздел **4.3.6 Согласование заявки** настоящего руководства).

#### 4.3.6 Согласование заявки

Для согласования заявки врачу-консультанту необходимо:

- а) нажать на кнопку  на панели сверху (появится, если на данного врача создана заявка на обсуждение);
- б) если врач не может участвовать в обсуждении (например, «не по его специальности»), заявку можно отклонить, нажав на кнопку «Отклонить»;
- в) если врач может участвовать в обсуждении, необходимо нажать на кнопку . Откроется страница с выбором даты и временем согласования (Рисунок 34). Можно согласовать предложенную дату, нажав на кнопку «Согласовать обсуждение на эту дату», или предложить свою, нажав на кнопку

«Согласовать на другую дату» и предложив подходящую. Откроется чат врач-врач по пациенту;

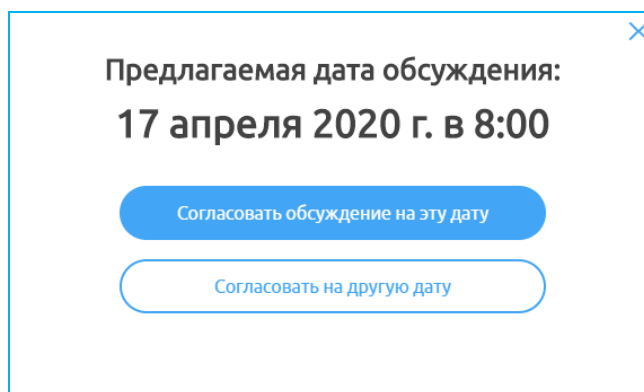



Рисунок 34 – Согласование даты обсуждения

г) после завершения обсуждения нажать на кнопку , далее «Да». Чат станет неактивным (в него уже ничего нельзя писать). Но его можно восстановить, нажав на кнопку «Восстановить обсуждение», далее на кнопку «Да» (чат снова станет активным).

Функциональность работы в чате описана в подразделе 4.3.4.1 Описание общей функциональности работы в чате настоящего руководства.

#### 4.4 Раздел «Врачи»

В Системе есть возможность создания ТМ врачу с другим врачом.

Для перехода в раздел «Врач» необходимо на начальной странице нажать на него на панели слева. Откроется страница «Врачи» (Рисунок 35).

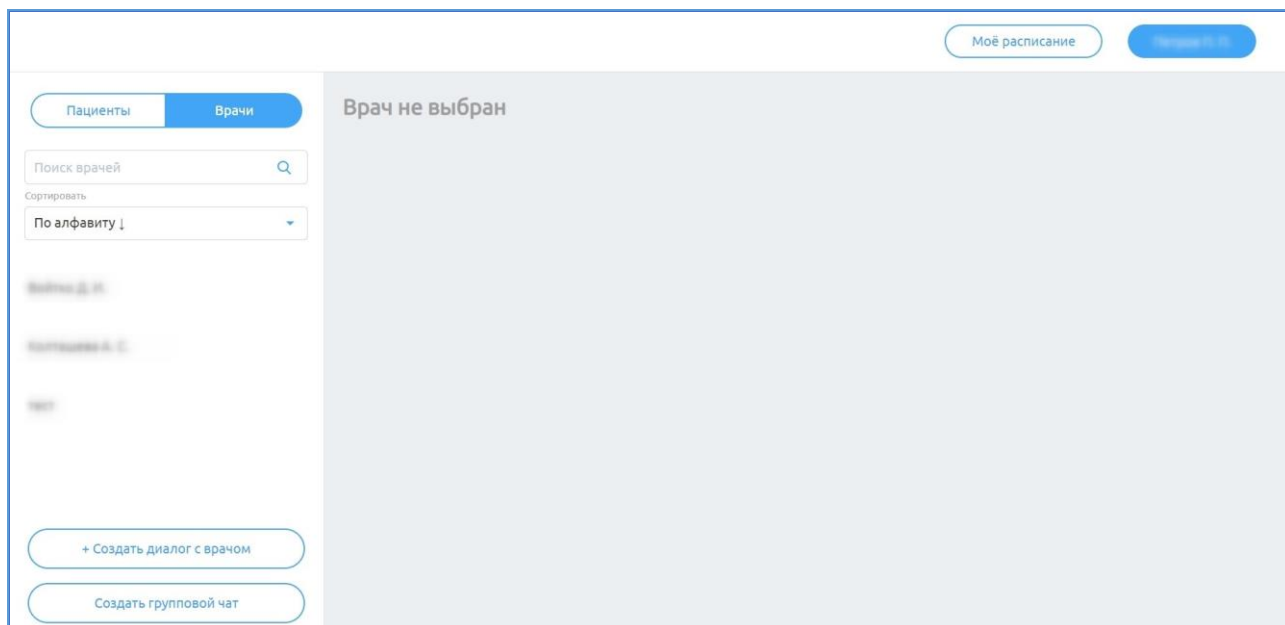
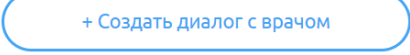


Рисунок 35 – Раздел «Врачи»

#### 4.4.1 Создание диалога с врачом

**⚠ Внимание!** Создание чата врач-врач возможно только между врачами одной МО.

Для создания диалогов между врачами необходимо:

- а) нажать на кнопку . Откроется окно создания диалога с врачом (Рисунок 36);

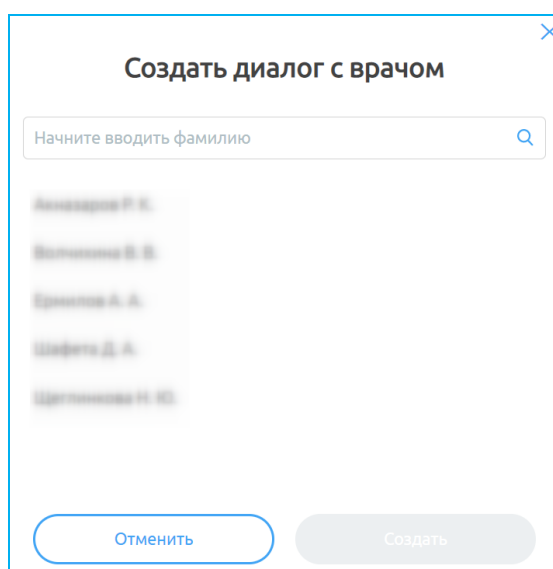


Рисунок 36 – Окно «Создать диалог с врачом»



б) выберите врача из списка доступных, нажмите на кнопку «Создать» (кнопка станет активной после выбора врача). Откроется чат с данным врачом (Рисунок 37);

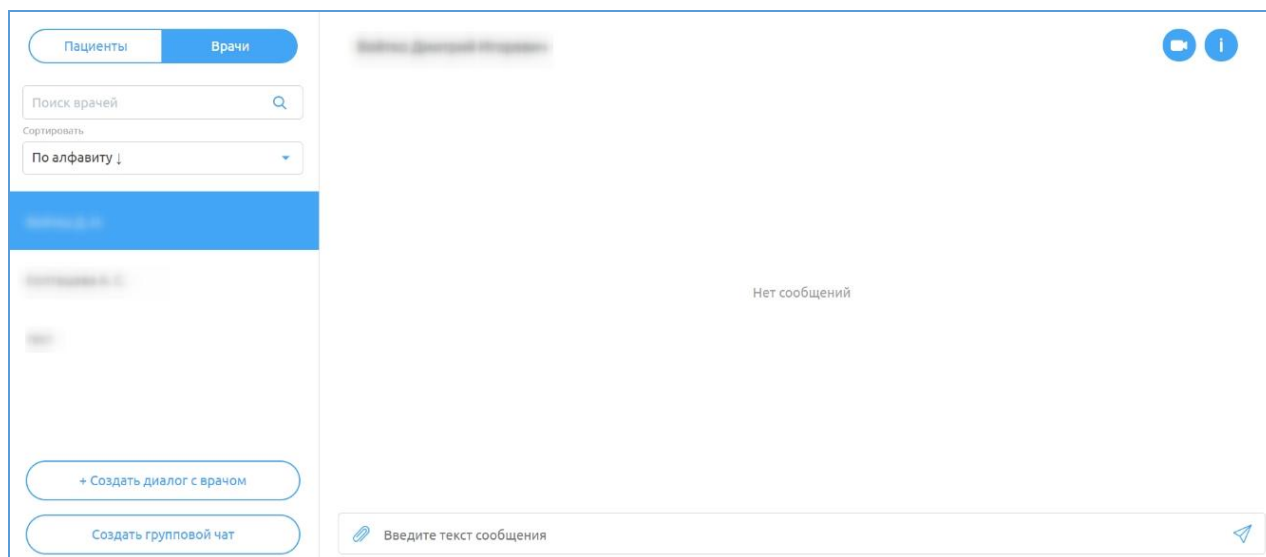



Рисунок 37 – Созданный чат с врачом

Функциональность работы в чате описана в подразделе 4.3.4.1 Описание общей функциональности работы в чате настоящего руководства.

Для просмотра информации о враче-собеседнике в созданном чате нажмите на иконку  в правом верхнем углу. Откроется окно с информацией о враче, с которым создан чат (Рисунок 38).

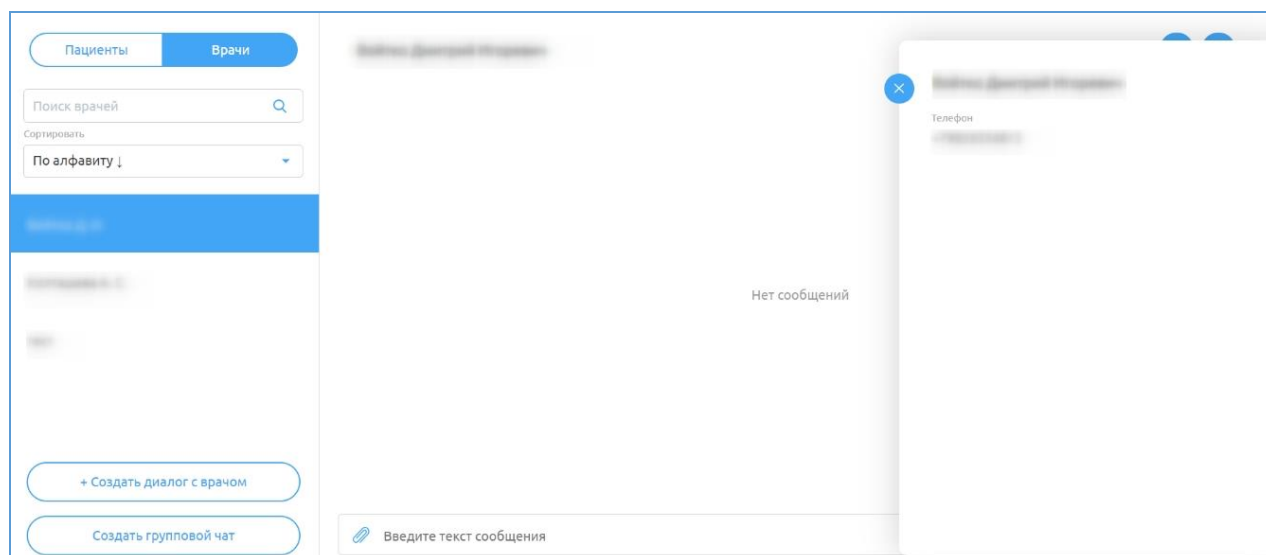


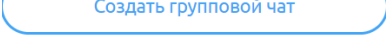
Рисунок 38 – Окно с информацией о враче

## 4.4.2 Создание группового чата врачей

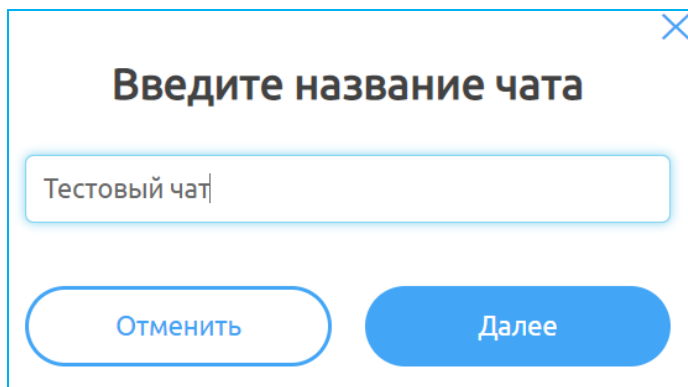
**⚠ Внимание!** Создание чата врач-врач возможно только между врачами одной МО.

В Системе есть возможность создать групповой чат с несколькими врачами.

Для создания группового чата с врачами необходимо:

а) нажать на кнопку  в разделе «Врачи».

Откроется окно для ввода названия чата (Рисунок 39);



The image shows a dialog box with a title bar containing a close button (X). The main title is "Введите название чата". Below the title is a text input field containing the text "Тестовый чат". At the bottom of the dialog, there are two buttons: "Отменить" (light blue) and "Далее" (dark blue).

Рисунок 39 – Окно «Введите название чата»

б) введите название чата и нажмите на кнопку «Далее» (кнопка станет активной после заполнения названия чата). Откроется окно для выбора врачей для добавления в чат (Рисунок 40);

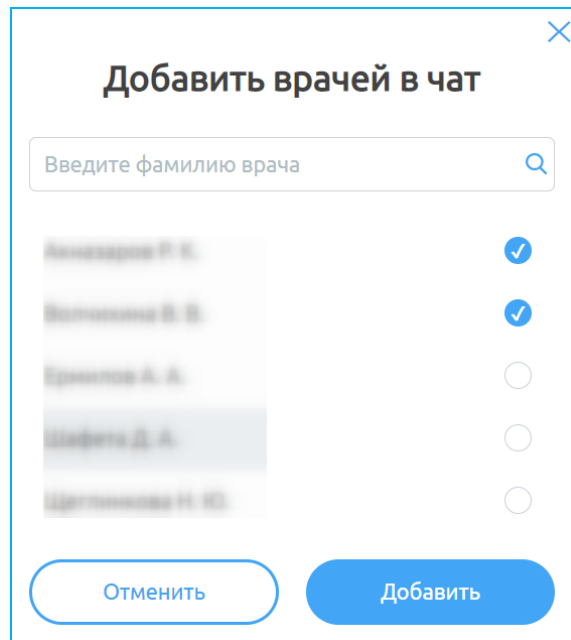


Рисунок 40 – Окно «Добавить врачей в чат»

в) выберите врачей из списка и нажмите на кнопку «Добавить» (кнопка станет активной после выбора врачей). Откроется групповой чат (Рисунок 41).

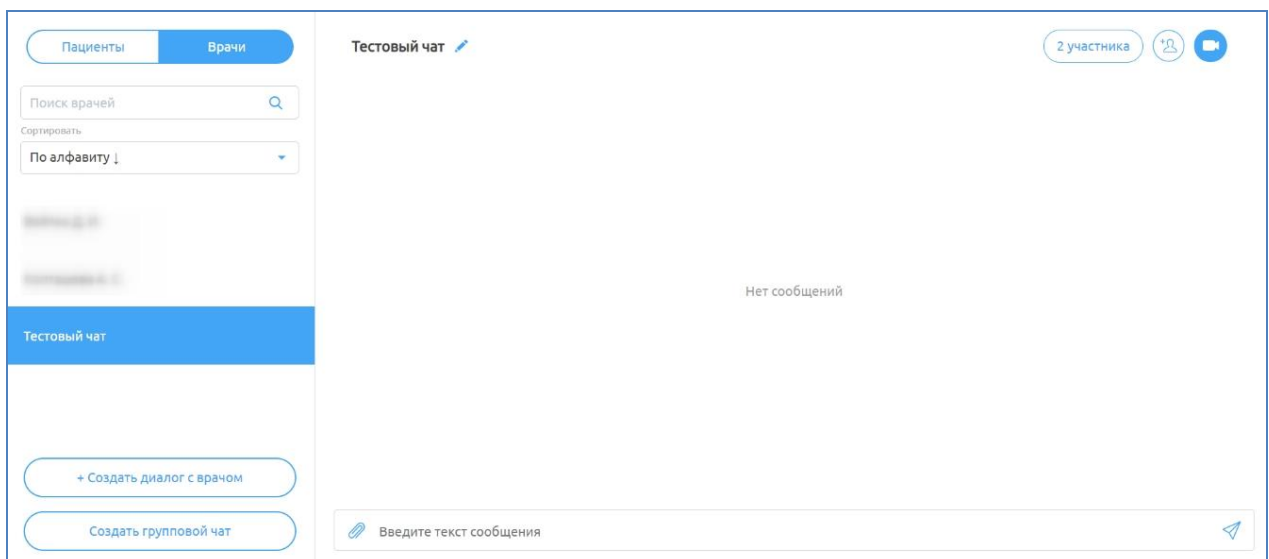




Рисунок 41 – Групповой чат

В системе предусмотрены возможности:

– изменить название чата: нажать на иконку  рядом с названием чата, ввести корректировки в название и нажать на клавишу «Enter» или  в строке ввода (Рисунок 42);

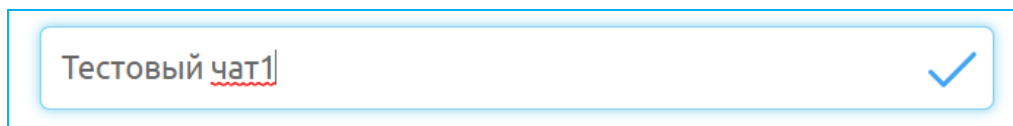


Рисунок 42 – Строка для изменения названия чата

– посмотреть участников чата: нажать на кнопку **2 участника**, на которой отображается количество участников чата. Откроется окно с подробной информацией о врачах в данном чате (Рисунок 43): строка поиска врача в списке, ФИО врачей, информация о создателе, возможность удалить участника, нажав на ссылку «Удалить» напротив врача (удалить участника может только создатель);

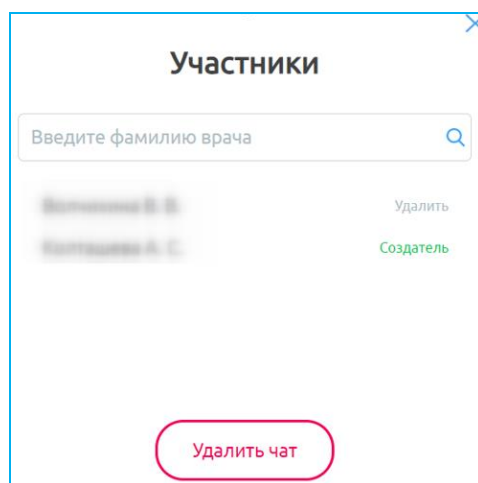


Рисунок 43 – Участники чата

– удалить чат: нажать на кнопку **Удалить чат** в окне «Участники» (Рисунок 43). В окне подтверждения (Рисунок 44) нажмите на кнопку «Да».

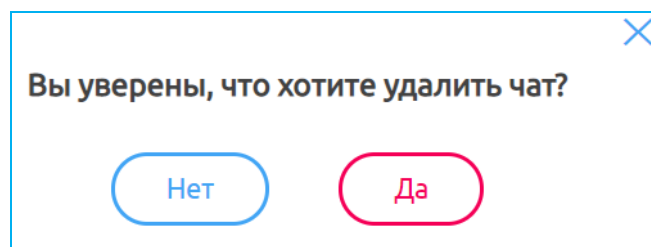



Рисунок 44 – Подтверждение удаления чата

– добавить новых участников: нажать на иконку , выбрать врачей из списка в окне «Добавить врачей в чат» и нажать на кнопку «Добавить» (кнопка станет активной после выбора врачей) (Рисунок 40).

Функциональность работы в чате описана в подразделе 4.3.4.1 Описание общей функциональности работы в чате настоящего руководства.

## 4.5 Просмотр данных врача

### 4.5.1 Профиль врача

Для просмотра профиля врача, под которым осуществлен вход:

- а) нажмите на свое имя в правом верхнем углу;
- б) выберите пункт «Мой профиль» (Рисунок 45);

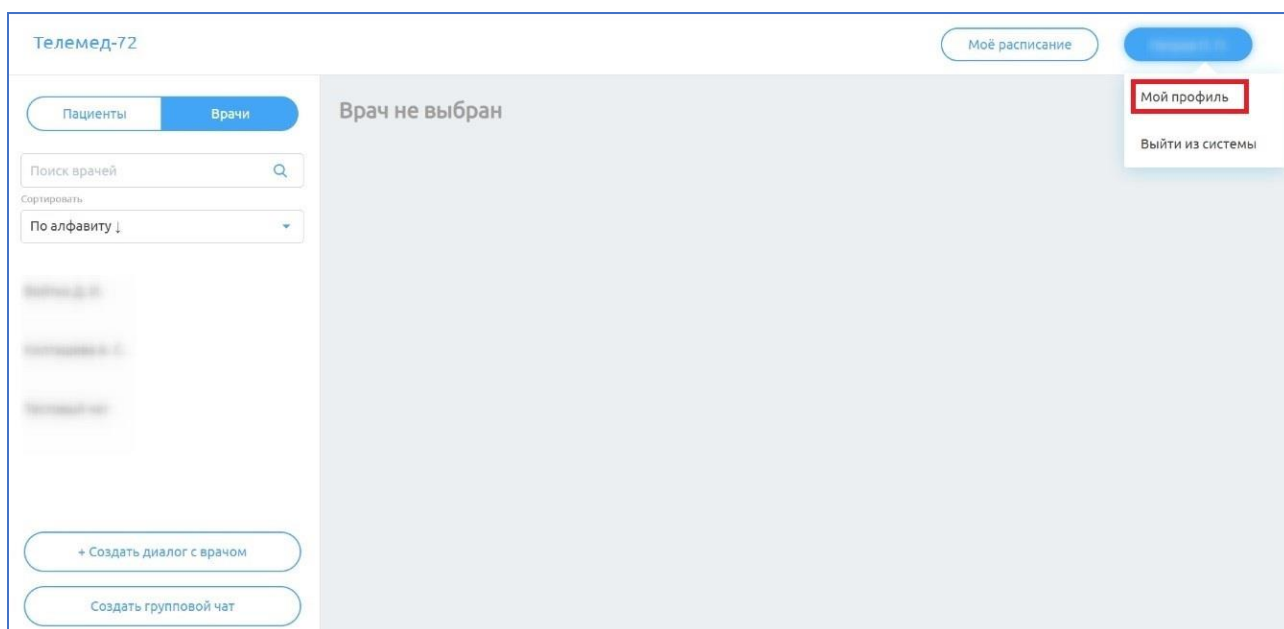


Рисунок 45 – Ссылка «Мой профиль»

в) в открывшемся окне (Рисунок 46) появится информация о враче, под которым осуществлен вход, его специализации, номере телефона, доступных услугах.

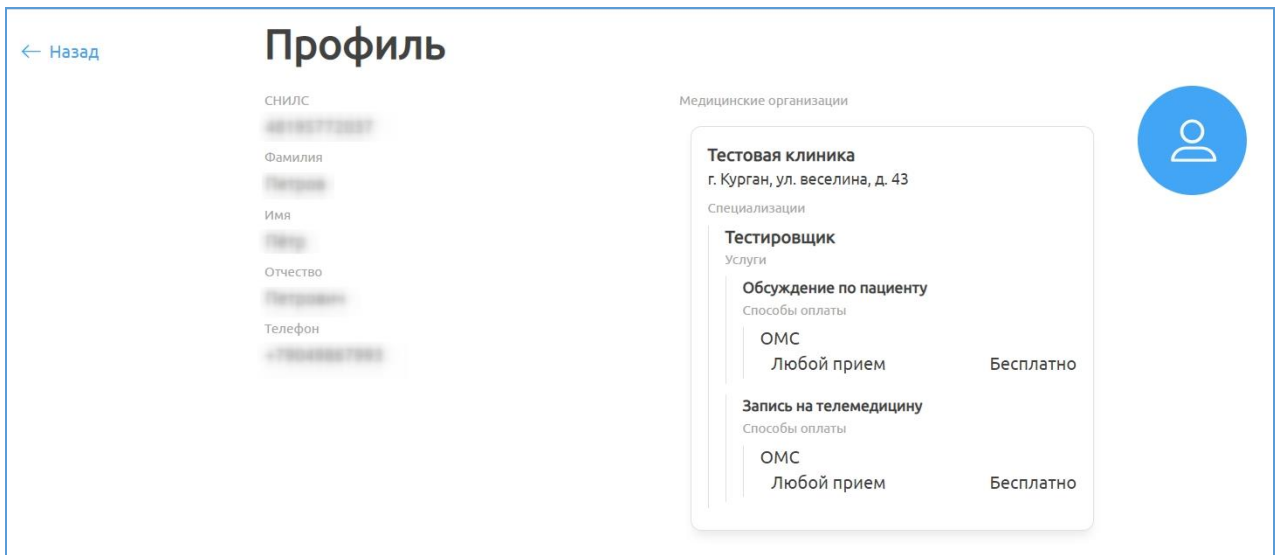


Рисунок 46 – Профиль врача

#### 4.5.2 Расписание врача

Для просмотра расписания врача:

- а) нажмите на кнопку «Мое расписание» (Рисунок 47);

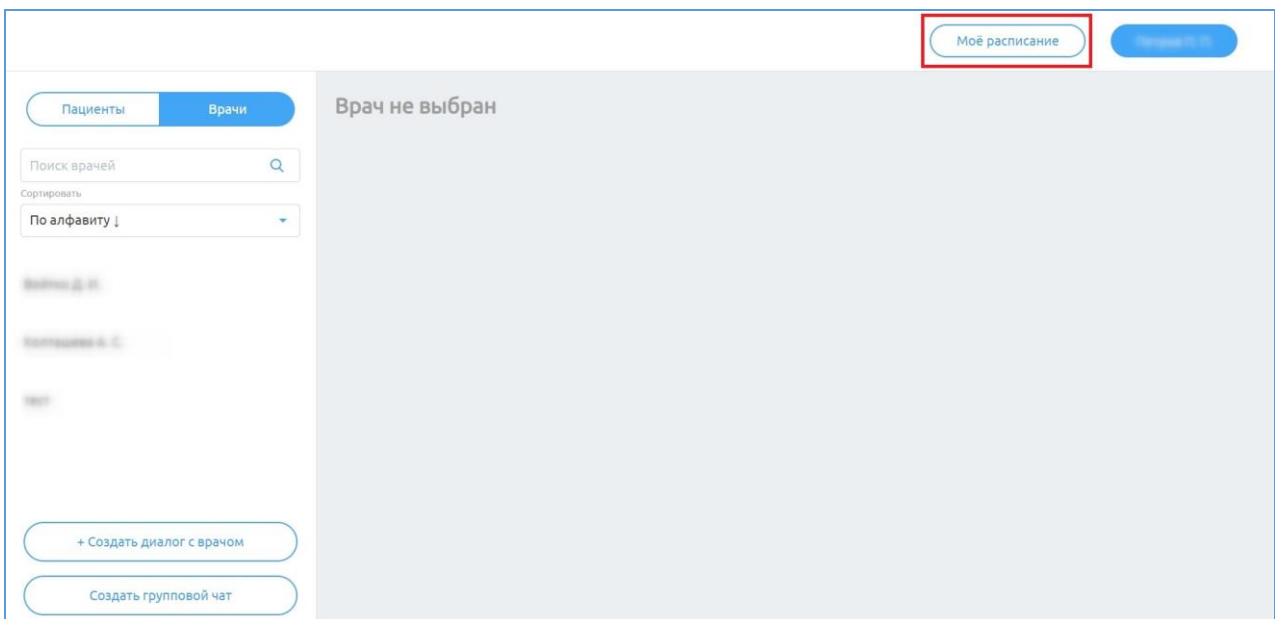


Рисунок 47 – Кнопка «Мое расписание»

- б) в новом окне появится расписание телемедицинских консультаций врача (текущие/прошедшие), под которым осуществлен вход в систему (Рисунок 48).

## Моё расписание

Текущие Прошедшие

**15 июня, пн**

07:00 **Телемедицинская консультация**  
Пациент — Колтышкина А. С.  
Завершена

13:00 **Телемедицинская консультация**  
Пациент — Колтышкина А. С.  
Завершена

14:00 **Телемедицинская консультация**  
Пациент — Колтышкина А. С.  
Завершена

**26 июня, пт**

13:10 **Телемедицинская консультация**  
Пациент — Колтышкина А. С.  
Завершена

Рисунок 48 – Окно «Мое расписание»

## **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

<b>HTTP</b>	Протокол передачи гипертекстовых документов
<b>SSL</b>	Криптографический протокол, который обеспечивает установление безопасного соединения между клиентом и сервером
<b>ВКС</b>	Видеоконференцсвязь
<b>ГКУ</b>	Государственное казенное учреждение
<b>МИС</b>	Медицинская информационная система
<b>МКБ-10</b>	Международная классификация болезней
<b>МО</b>	Медицинская организация
<b>ОМС</b>	Полис обязательного медицинского страхования
<b>Оператор</b>	Сотрудник регистратуры МО, принимающий звонки от пациентов и записывающий их на телемедицинские консультации
<b>ОРВИ</b>	Острая респираторная вирусная инфекция
<b>ОС</b>	Операционная система
<b>ПО</b>	Программное обеспечение
<b>Система</b>	Региональное мобильное приложение в сфере здравоохранения Тюменской области «Телемед-72»
<b>СНИЛС</b>	Страховой номер индивидуального лицевого счета
<b>СУБД</b>	Система управления базами данных
<b>ТМ</b>	Телемедицинская консультация
<b>ТО</b>	Тюменская область
<b>ФИО</b>	Фамилия, имя, отчество
<b>ФСТЭК</b>	Федеральная служба по техническому и экспортному контролю

## 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

<b>Инцидент/вопрос</b>	<b>Решение/ответ</b>
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

<b>Инцидент/вопрос</b>	<b>Решение/ответ</b>
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»