

# **Инструкция по работе с кол-центром**

На 31 листах

2020 г.

## Оглавление

1	ВХОД В КОЛ-ЦЕНТР .....	3
2	ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ .....	4
1.1	ОФОРМЛЕНИЕ ТАЛОНА К ВРАЧУ .....	6
1.2	ОФОРМЛЕНИЕ ЛИСТА ОЖИДАНИЯ .....	13
1.3	РАБОТА С ЗАПИСЯМИ ПАЦИЕНТА .....	14
1.3.1	Работа с листами ожидания .....	15
1.3.2	Перенос и удаление записи на прием .....	17
1.4	ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ ПО НАПРАВЛЕНИЮ .....	19
3	ВЫЗОВ ВРАЧА НА ДОМ И ЕГО ОТМЕНА.....	23
4	ПОИСК ЛЕКАРСТВЕННЫХ СРЕДСТВ .....	30
5	ВЫХОД ИЗ СИСТЕМЫ .....	31

Система обеспечивает автоматизацию процессов деятельности операторов кол-центров УЗ МО и Губернаторского кол-центра. Модуль позволяет автоматизировать следующие функции кол-центра: запись на прием к врачу, вызов врача на дом, запись в лист ожидания. Доступ к модулю «Кол-центр» предоставляется только авторизованным пользователям.

## 1 ВХОД В КОЛ-ЦЕНТР

Для того чтобы приступить к работе в Системе записи пациентов на прием, следует в ней авторизоваться. Необходимо в адресной строке браузера ввести адрес <http://call.emias.mosreg.ru> и нажать на клавиатуре клавишу Enter. Откроется страница авторизации (Рисунок 1).

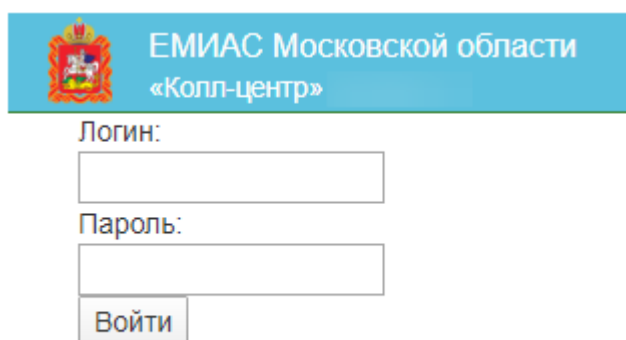


Рисунок 1. Страница авторизации в Системе

В поле логин нужно ввести логин, в поле пароль – пароль. Следует установить флажок «Запомнить меня на этом компьютере». Далее нужно нажать кнопку «Войти». Для получения логина и пароля следует направить соответствующий запрос с указанием ФИО, адреса электронной почты и организации пользователя на почту технической поддержки Системы 50@softrust.ru. После ввода логина и пароля и нажатия кнопки «Войти» откроется главная страница кол-центра (Рисунок 2).

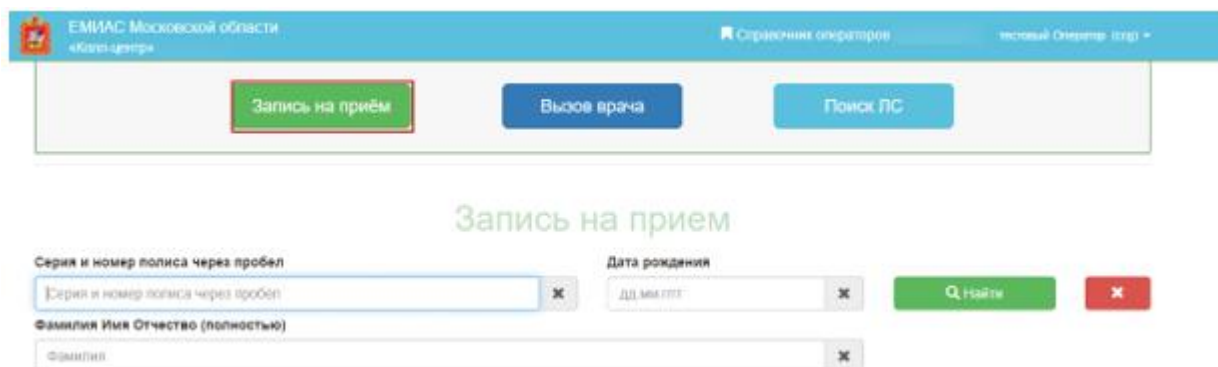


Рисунок 2. Главная страница кол-центра

На странице располагаются вкладки «Запись на прием» (подробную инструкцию см. п.2 Инструкции), «Вызов врача на дом» (см. п.3 Инструкции), «Поиск ЛС» (см. п.4 Инструкции). По умолчанию страница открывается на вкладке «Запись на прием».

## 2 ЗАПИСЬ НА ПРИЕМ К ВРАЧУ

Запись на прием к врачу осуществляется с главной страницы на вкладке «Запись на прием». Для поиска пациента, которого необходимо записать, следует ввести серию и номер полиса пациента, а также дату его рождения в поля для ввода данных пациента (Рисунок 3).

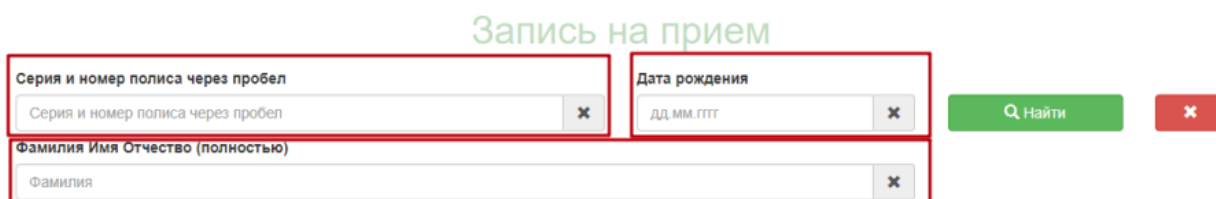


Рисунок 3. Поля для ввода данных пациента

Поле «Фамилия Имя Отчество» не обязательно для заполнения. Все поля заполняются вручную с клавиатуры. После ввода данных нужно нажать кнопку «Найти».

Нажатие кнопки  очищает содержимое всех полей.

После нажатия кнопки «Найти» при успешном поиске отобразится более подробная информация о пациенте (Рисунок 4). Окно «Данные пациента» отражает:

- ФИО пациента;
- День рождения;
- № полиса;
- Тип полиса;
- Срок действия полиса;
- Фактический адрес;
- Адрес регистрации;
- Медучреждение, участок и врача, к которому прикреплен пациент.

## Запись на прием

Серия и номер полиса через пробел  x

Дата рождения  x

Фамилия Имя Отчество (полностью)  x

**Данные пациента**

ФИО	День рождения	№ полиса	Тип полиса	Срок действия полиса	Фактический адрес	Адрес регистрации
			Единый полис ОМС			

Прикрепления пациента

Медучреждение

Участок

Терапевтический 98

Врач

Рисунок 4. Окно «Данные пациента»

При поиске пациента может отобразиться несколько записей (Рисунок 5).

Серия и номер полиса через пробел  x

Дата рождения  x

Фамилия Имя Отчество (полностью)  x

**Данные пациента**

ФИО	День рождения	№ полиса	Тип полиса	Срок действия полиса	Фактический адрес	Адрес регистрации
		507426089800	Единый полис ОМС			
		507426089800	Единый полис ОМС			

Прикрепления пациента

Медучреждение

Участок

Врач

Рисунок 5. Отображение нескольких записей в блоке «Данные пациента»

В данной ситуации, если в блоке «Данные пациента» есть нужная запись, то необходимо выбрать ее и продолжить запись пациента на прием к врачу. После завершения записи пациента необходимо отправить письмо в службу технической поддержки с сообщением, что при поиске пациента (указать серию и номер полиса пациента, ФИО пациента и дату рождения пациента) в блоке «Данные пациента» отразилось несколько записей (соответствующая введенным данным в поле поиска и не соответствующая). Если нужной записи в блоке «Данные пациента» нет, то необходимо завершить обслуживание пациента с просьбой перезвонить позже и отправить письмо в службу технической поддержки с сообщением, что при поиске пациента (указать серию и номер полиса пациента, ФИО пациента и дату рождения пациента) в блоке «Данные пациента» отразилось несколько записей (не соответствующих введенным данным в поле поиска).

Ниже окна данных о пациенте будут отображены три вкладки «Запись на прием», «Все записи пациента», «Записать по направлению» (Рисунок 6). Необходимо перейти к заполнению вкладки «Запись на прием» (описано в п.1.1 Инструкции).

### Запись на прием

Серия и номер полиса через пробел  x      Дата рождения  x     

Фамилия Имя Отчество (полностью)  x

#### Данные пациента

ФИО	День рождения	№ полиса	Тип полиса	Срок действия полиса	Фактический адрес	Адрес регистрации
			Единый полис ОМС			

Прикрепления пациента

Медучреждение	Участок Терапевтический (в т.ч. цеховой) Терапевтический 98	Врач
---------------	--	------

Рисунок 6. Вкладки для работы с записями

## 1.1 Оформление талона к врачу

Запись на прием к врачу осуществляется на вкладке «Запись на прием». После ввода медицинского полиса пациента будет отображён список медицинских учреждений, в которых заведены МКАБ по указанному номеру полиса. Каждое учреждение отображается на отдельной кнопке. Медицинское учреждение прикрепления будет выделено красным цветом (Рисунок 7).

Данные пациента						
ФИО	День рождения	№ полиса	Тип полиса	Срок действия полиса	Фактический адрес	Адрес регистрации
			Единый полис ОМС			
Прикрепления пациента						
Медучреждение			Участок Терапевтический (в т.ч. цеховой) Терапевтический 98	Врач		

+ Запись на прием
📅 Все записи пациента
Записать по направлению (3)

**Фильтр списка учреждений**

**Фильтр специальностей**

Детские поликлиники

**СТЕНД ЕМИАС ВЗРОСЛАЯ ПОЛИКЛИНИКА** | Стенд ЕМИАС МО

Московская обл., Красногорский р-н., г. Красногорск, ул. Пушкинская, д.1

Телефон:

**ВЗРОСЛАЯ ПОЛИКЛИНИКА №2 (СТЕНД ЕМИАС)** | Стенд ЕМИАС МО

обл. Московская, р-н. Красногорский, г. Красногорск, ул. Пушкинская, 1

Телефон:

**ЖК СТЕНД ЕМИАС** | Стенд ЕМИАС МО

Московская обл., Одинцовский р-н., г. Одинцово, ш. Можайское, д.1, стр.2, корп.б, кв.110

Телефон:

**СТЕНД ЕМИАС МО**

Московская область, г. Неизвестный, ул. Светлая, д. 5


Телефон:

Рисунок 7. Список медицинских учреждений, в которых заведена МКАБ

При необходимости медицинские учреждения можно отфильтровать, введя название или адрес в строку «Фильтр списка учреждений» (Рисунок 8).

**Фильтр списка учреждений**

Рисунок 8. Поле «Фильтр списка учреждений»

Также фильтрацию можно осуществить с помощью флажка в поле «Детские поликлиники». Если карта пациента была определена как детская, то справа от поля с наименованием медицинской организации будет признак «Детские». Для отмены фильтрации следует нажать кнопку . Далее следует выбрать организацию, в которую необходимо записать пациента, либо специализацию врача, к которому требуется запись. Медицинскую организацию, в которую необходимо записать пациента, следует выбрать щелчком мыши. После выбора учреждения отобразится кнопка с выбранным учреждением и список специальностей врачей, по которым доступна запись на прием. Специализация врача выбирается щелчком мыши (Рисунок 9).

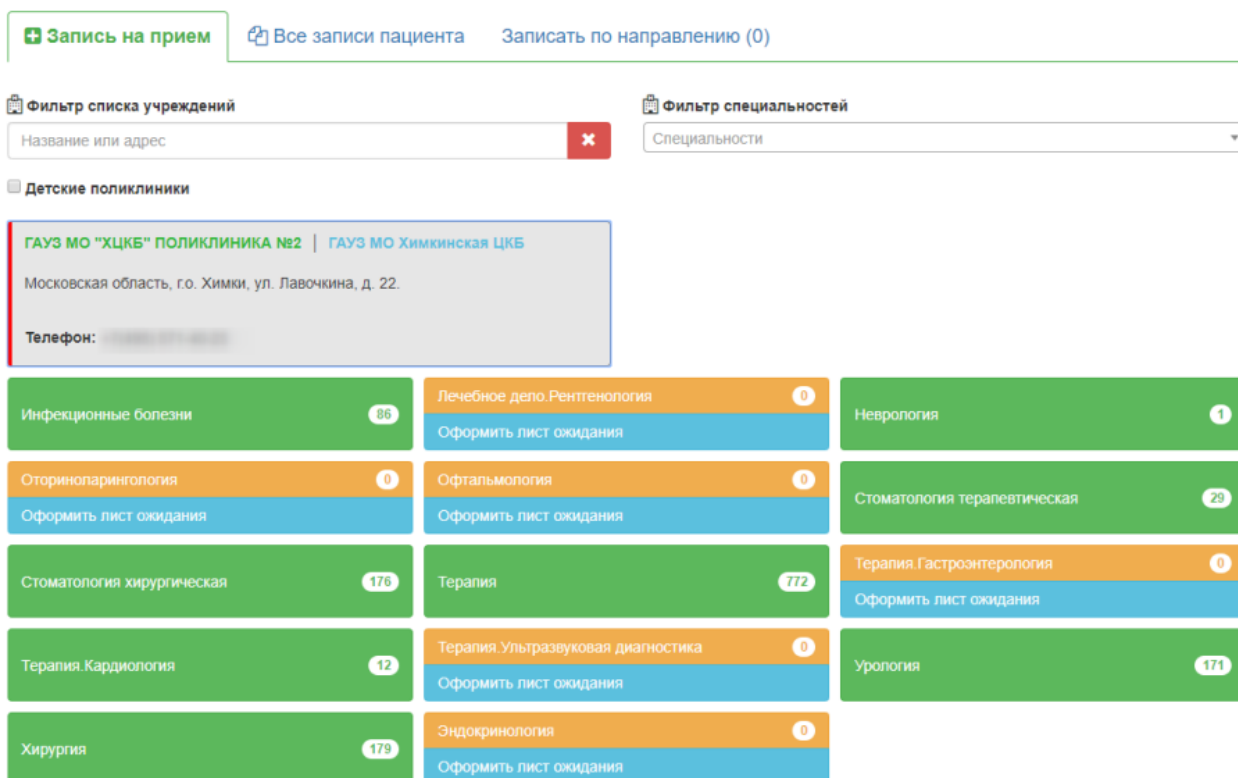


Рисунок 9. Выбор специализации врача

Справа от наименования специализации указывается число свободных талонов по данной специализации на ближайшие две недели (Рисунок 10).



Рисунок 10. Количество свободных талонов по выбранной специализации

Если свободных талонов по специализации нет (0), то ниже будет кнопка с предложением оформить лист ожидания (Рисунок 11). Инструкция по оформлению листа ожидания доступна по ссылке п.1.2.

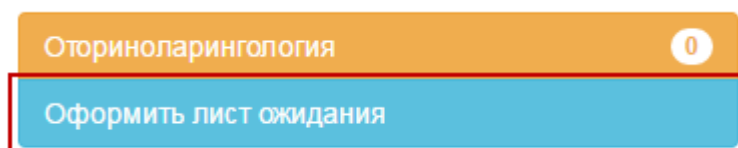


Рисунок 11. Кнопка оформления листа ожидания

Для выбора специализации врача без указания медицинской организации следует щелкнуть левой кнопкой мыши по полю «Фильтр специальностей», после чего отобразится список специальностей врачей по всем медицинским организациям, в которых заведены МКАБ по указанному номеру полиса (Рисунок 12).



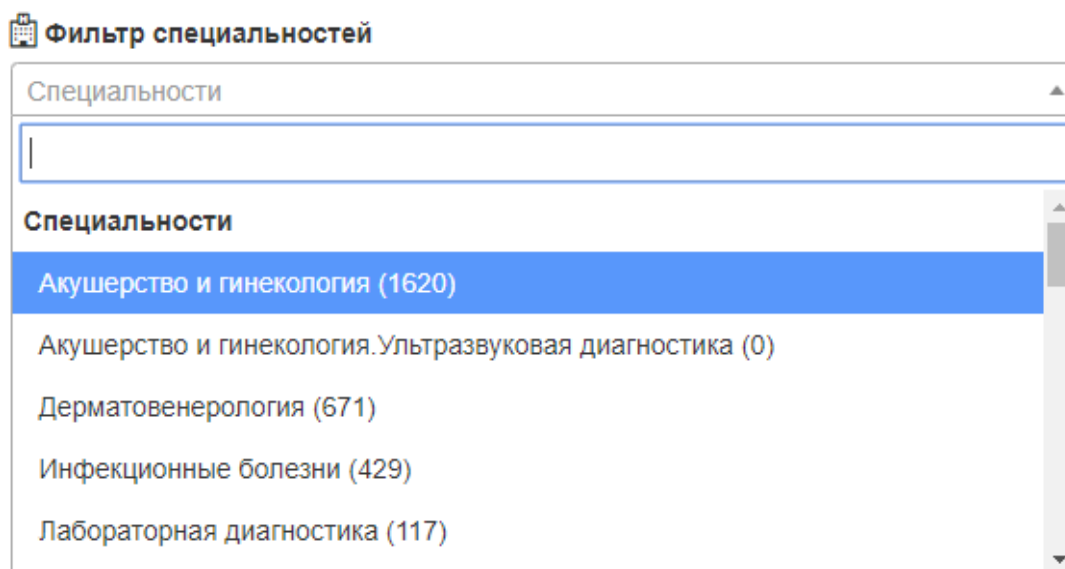


Рисунок 12. Поле «Фильтр специальностей»

Справа от наименования специальности указывается число свободных талонов по данной специальности на ближайшие две недели (Рисунок 13).

Инфекционные болезни (429)

Рисунок 13. Количество свободных талонов по выбранной специализации

Список специализаций можно отфильтровать, введя часть или полное наименование специализации с клавиатуры (Рисунок 14).

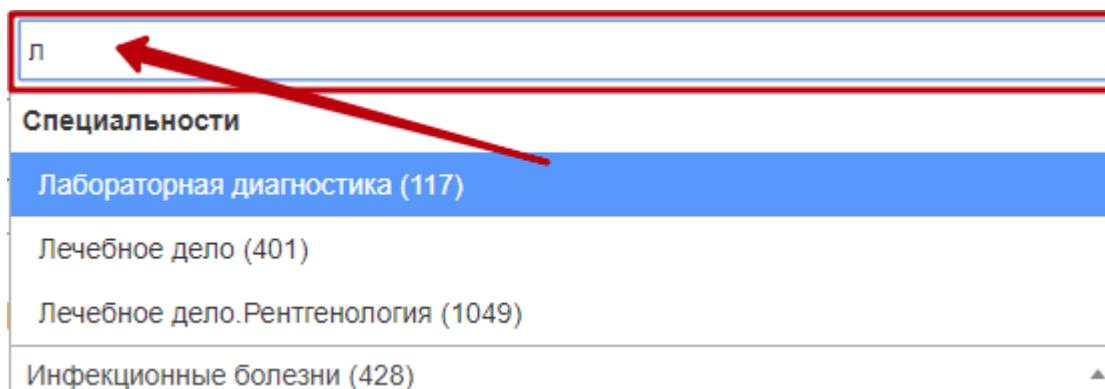


Рисунок 14. Фильтрация списка специальностей

После выбора специальности отобразится расписание врачей данной специальности (Рисунок 15).

ГАУЗ МО "ХЦКБ" ПОЛИКЛИНИКА №2 | ГАУЗ МО Химкинская ЦКБ  
 Московская область  
 Телефон:

Терапия 888

Фильтр докторов

ФИО

с 27.11.2018 по 03.12.2018 Следующая неделя

Врач	Каб.	вт 27 нояб.	ср 28 нояб.	чт 29 нояб.	пт 30 нояб.	сб 1 дек.	вс 2 дек.	пн 3 дек.
ГАУЗ МО "ХЦКБ" Поликлиника №2	Адрес: Московская область, ...							
Доврачебный кабинет Поликлиника № 2	201	Нет приёма						
Участковые терапевты городских участков Поликлиника № 2	306	12 <sup>00</sup> -20 <sup>00</sup> талонов: 0	08 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup> талонов: 0	12 <sup>00</sup> -20 <sup>00</sup> талонов: 1	08 <sup>00</sup> -15 <sup>10</sup> талонов: 0	Выходной	Выходной	14 <sup>00</sup> -20 <sup>00</sup> талонов: 0
Участковые терапевты городских участков Поликлиника № 2	314	08 <sup>30</sup> -14 <sup>30</sup> талонов: 0	13 <sup>15</sup> -20 <sup>00</sup> талонов: 0	08 <sup>30</sup> -14 <sup>00</sup> талонов: 0	14 <sup>00</sup> -20 <sup>00</sup> талонов: 0	Выходной	Выходной	08 <sup>30</sup> -14 <sup>30</sup> талонов: 4

Рисунок 15. Расписание врачей выбранной специальности

Расписание представлено на две недели, переключаться между которыми можно при помощи кнопок «Следующая неделя» и «Предыдущая неделя».

Слева вертикально указаны фамилии врачей, для каждого врача по дням указаны часы его работы и количество свободных талонов в ячейке на пересечении. Если в МКАБ в Системе проставлен участок и выбрана специальность «Терапия» или «Педиатрия», то участковый терапевт подсветится красным цветом (Рисунок 16).

Участковые терапевты  
городских участков  
Поликлиника № 2

Ближайшая запись

321

08<sup>00</sup>-14<sup>00</sup>  
талонов: 0

14<sup>00</sup>-20<sup>00</sup>  
талонов: 3

Рисунок 16. Выделение участкового терапевта

Следует выбрать врача и день, нажать на ячейку с количеством свободных талонов. После этого отобразится расписание врача на день (Рисунок 17).

## ГАУЗ МО "ХЦКБ" Поликлиника №2

Адрес: Московская область, [скрыт]

[скрыт]  
Участковые терапевты  
городских участков  
Поликлиника № 2

321

[Ближайшая  
запись](#)

08<sup>00</sup>-14<sup>00</sup>

талонов:

0

14<sup>00</sup>-20<sup>00</sup>

талонов:

3

08<sup>00</sup>-13<sup>45</sup>

талонов:

10

### 🕒 Выбор времени приема

[← Предыдущий день](#)      28 ноября 2018 г.      [Следующий день →](#)

Прием по очереди

14:00	14:15	14:30	14:45	15:00	15:15	15:30	15:45
16:00	16:15	16:30	16:45	17:00	17:15	17:30	17:45
18:00	18:15	18:30	18:45	19:00	19:15	19:30	19:45

Рисунок 17. Отображение расписания врача на день

Для отображения ближайшего дня приема со свободными талонами необходимо щелкнуть по ссылке [«Ближайшая запись»](#).

Если в Системе расписание врача на выбранный день создано с разными типами ячеек, например, прием по очереди, мед. осмотр, то в интерфейсе кол-центра расписание отобразится также с разделением ячеек по типам (Рисунок 18).

Выбор времени приема

← Предыдущий день 16 мая 2016 Следующий день →

Приём по очереди

08:45 08:57 09:09 09:21 09:33

Медосмотр

09:45 09:57

Приём по очереди

10:09 10:21 10:33 10:45 10:57 11:09 11:21 11:33 11:45

11:57 12:09 12:21 12:33 12:45 12:57 13:09

Диспансеризация

13:21 13:33

Приём на дому (вызов на дом)

14:30 15:30 16:30

Рисунок 18. Отображение расписания врача с разбивкой по типам приема

В расписании врача следует выбрать ячейку с подходящим временем приема и нажать ее. Справа от расписания появится сообщение о способах записи в выбранную ячейку расписания. Необходимо нажать кнопку «Записать на прием» (Рисунок 19).

Выбор времени приема

← Предыдущий день 28 декабря 2019 г. Следующий день →

Тип приема: Прием по очереди  
Время: 09:45 28.12.2019

Прием по очереди

07:00 07:15 07:30 07:45 08:00 08:15 08:30 08:45

09:00 09:15 09:30 09:45 10:00 10:15 10:30 10:45

11:00 11:15 11:30 11:45 12:00 12:15 12:30 12:45

✓ Записать на прием

Рисунок 19. Кнопка «Записать на прием»

После нажатия кнопки «Записать на прием» пациент будет записан. Появится сообщение с информацией о записи (Рисунок 20).

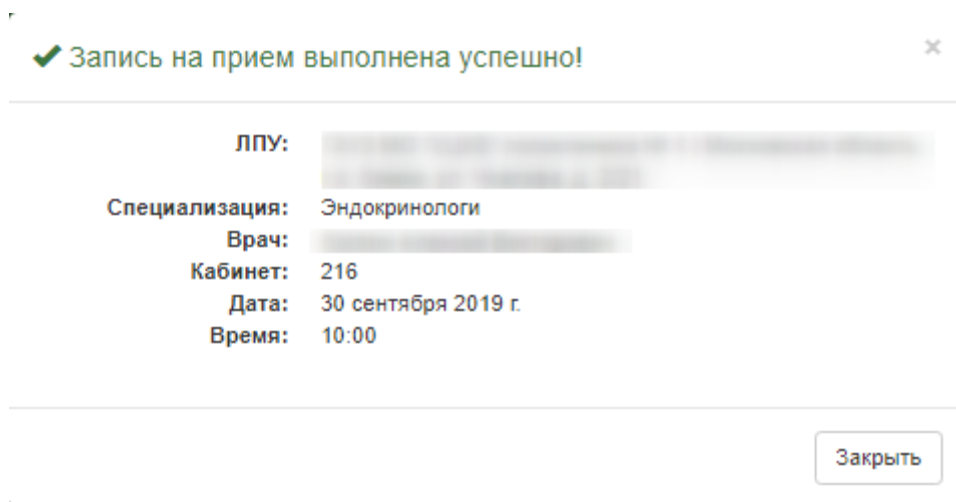


Рисунок 20. Сообщение об успешной записи на прием к врачу

Для закрытия сообщения следует нажать кнопку «Закреть». Будет осуществлён возврат к вкладке «Запись на прием» с расписанием врача.

Запись на прием можно перенести или отменить. Данный функционал описан в п.1.3.2 Инструкции.

Вкладка «Записать по направлению» предназначена для записи пациента к врачу по направлению (см. п.1.4 Инструкции).

## 1.2 Оформление листа ожидания

Если свободных талонов по выбранной специализации нет, то можно оформить лист ожидания. Листы ожидания оформляются на вкладке «Запись на прием», и начальные действия такие же, как при записи на прием: нужно указать пациента, выбрать медицинскую организацию, указать специализацию. Далее нужно нажать кнопку «Оформить лист ожидания». Оформление листа ожидания также возможно через расписание врачей выбранной специализации.

Отобразятся поля ввода данных, необходимых для оформления листа ожидания (Рисунок 21).

Оформление листа ожидания

Телефон

8(906)686-89-00

Причина обращения за медицинской помощью

Причина обращения за медицинской помощью

Оформить

Рисунок 21. Поля для оформления листа ожидания

Поле «Телефон» заполняется вручную с клавиатуры (Рисунок 22).

## Телефон

8(906)000-00-00

Рисунок 22. Заполнение поля «Телефон»

Поле «Причина обращения за медицинской помощью» заполняется вручную с клавиатуры (Рисунок 23).

## Причина обращения за медицинской помощью

Головные боли

Рисунок 23. Заполнение поля «Причина обращения за медицинской помощью»

После заполнения полей следует нажать кнопку «Оформить» для завершения оформления листа ожидания (Рисунок 24).

The screenshot shows the final step of the registration process. At the top, there are two filter sections: 'Фильтр списка учреждений' (Institution list filter) with a search box containing 'Название или адрес' and a red 'X' button, and 'Фильтр специальностей' (Specialty filter) with a dropdown menu showing 'Специальности'. Below these is a list of institutions, with 'ГАУЗ МО "ХЦКБ" ПОЛИКЛИНИКА №2 | ГАУЗ МО Химкинская ЦКБ' selected. The location is 'Московская область' and the phone number is '8(906)000-00-00'. A blue button labeled 'Оформить лист ожидания' is visible. Below this is the 'Оформление листа ожидания' (Waiting list completion) section, which includes a 'Телефон' field with the number '8(906)000-00-00' and a 'Причина обращения за медицинской помощью' (Reason for medical help) field containing 'Головные боли'. A green 'Оформить' button is highlighted with a red rectangle.

Рисунок 24. Завершение оформления листа ожидания

После нажатия кнопки «Оформить» появится сообщение о добавлении пациента в лист ожидания (Рисунок 25).

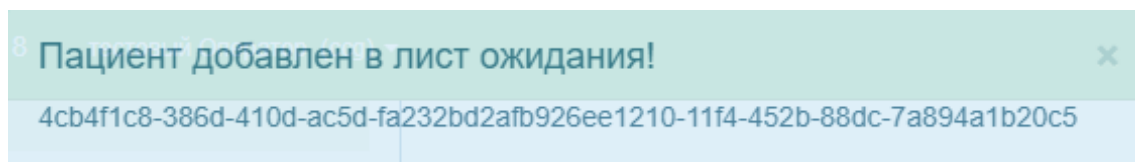


Рисунок 25. Сообщение о добавлении пациента в лист ожидания

Запись в лист ожидания можно удалить. Работа с листами ожидания описана в п.1.3.1 Инструкции.

### 1.3 Работа с записями пациента

Работа с записями пациента на прием, с листами ожидания осуществляется на вкладке «Все записи пациента» (Рисунок 26).

+ Запись на прием

**Все записи пациента**

Записать по направлению (0)

Рисунок 26. Вкладка «Все записи пациента»

Вкладка «Все записи пациента» разделена на три области:

- Листы ожидания (описано в п.1.3.1 Инструкции);
- Записи на прием (описано в п.1.3.2 Инструкции);
- Маршрутный лист диспансеризации – отражены врач, кабинет, мероприятие, специальность, дата и время приема, название учреждения при диспансеризации.

### 1.3.1 Работа с листами ожидания

Созданные листы ожидания доступны для просмотра на вкладке «Все записи пациента». Не обработанная запись в листе ожидания имеет статус «Создана» (Рисунок 27).

+ Запись на прием   **Все записи пациента**   Записать по направлению (0)









Листы ожидания					
Врач	Специальность	Дата создания записи	Название учреждения	Статус	
<input type="checkbox"/> Показать все					
 	Неврология	27 нояб. 2018 г., 10:28	ГАУЗ МО "ХЦКБ" Поликлиника №2	Создана	
 	Офтальмология	27 нояб. 2018 г., 11:24	Центральная районная поликлиника (ГБУЗ МО "Солнечногорская ЦРБ")	Создана	

Рисунок 27. Листы ожидания

Кнопка  предназначена для отображения справочной информации о листе ожидания (Рисунок 28).

Центральная районная поликлиника (ГБУЗ МО "Солнечногорская ЦРБ")

Адрес: 


Тел: 

Источник: Колл-центр

Дата создания: 27 нояб. 2018 г., 11:24

Рисунок 28. Справочная информация о листе ожидания




Кнопка  предназначена для отображения статуса изменений о листе ожидания (Рисунок 29).

Дата	Автор	Что изменилось	Изменение
14 июня 2018 г., 17:53	Портал самозаписи	Статус	Создана
14 июня 2018 г., 17:54	Портал самозаписи	Статус	Создана ► Отменена

Рисунок 29. Статус изменений листа ожидания



Кнопка  предназначена для удаления листа ожидания. При нажатии отобразится всплывающее окно, в котором необходимо подтвердить отмену записи в лист ожидания (Рисунок 30).

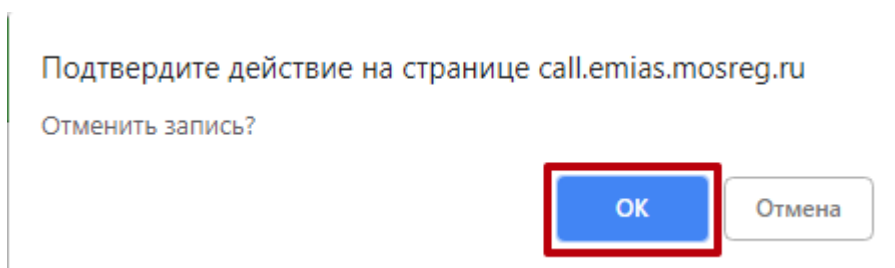


Рисунок 30. Окно подтверждения отмены записи

Лист ожидания будет удален, вкладка «Все записи пациента» обновится, удаленный лист ожидания исчезнет (Рисунок 31).

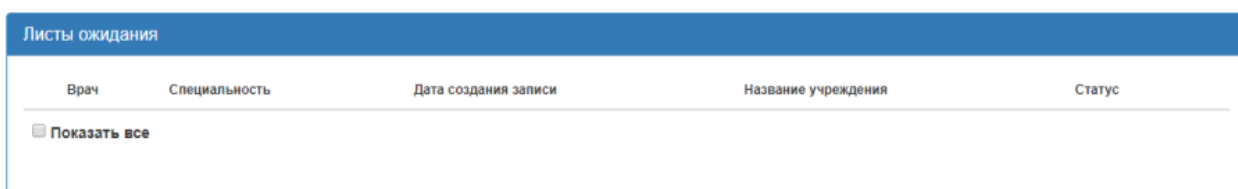


Рисунок 31. Область «Листы ожидания» после удаления листа ожидания

При установке флажка в поле «Показать все» отобразятся записи в листах ожидания пациента за прошлые периоды. Запись листа ожидания в таком случае будет иметь статус «Обработана» или «Отменена» (Рисунок 32).



		Хирургия	23 дек. 2017 г., 11:21	ГАУЗ МО "ХЦКБ" поликлиника № 1	Обработана
		Хирургия	21 дек. 2017 г., 14:58	ГАУЗ МО "ХЦКБ" поликлиника № 1	Обработана
		Оториноларингология	26 нояб. 2018 г., 15:43	ГАУЗ МО "ХЦКБ" Поликлиника №2	Отменена
		Офтальмология	26 нояб. 2018 г., 15:43	ГАУЗ МО "ХЦКБ" Поликлиника №2	Отменена

Рисунок 32. Листы ожидания за прошлые периоды

### 1.3.2 Перенос и удаление записи на прием

Созданные записи на прием можно редактировать и отменять. Для этого на вкладке «Все записи пациента» необходимо перейти к области «Записи на прием» (Рисунок 33).

[+ Запись на прием](#)
[Все записи пациента](#)
[Записать по направлению \(0\)](#)

**Листы ожидания**

Врач	Специальность	Дата создания записи	Название учреждения	Статус
	Неврология	27 нояб. 2018 г., 10:28		Создана
	Офтальмология	27 нояб. 2018 г., 11:24		Создана

**Записи на прием**

Номер	Врач	Специальность	Запись создана	Дата приема	Время приема	
	R3022	Инфекционные болезни	МИС 26 нояб. 2018 г., 18:54:27	27 нояб. 2018 г.	13:15	
	ША015	Терапия	Колл-центр 27 нояб. 2018 г., 9:59:22	29 нояб. 2018 г.	11:30	
	ВЛ014	Терапия	Колл-центр 26 нояб. 2018 г., 16:41:59	29 нояб. 2018 г.	18:15	

Рисунок 33. Записи на прием

На вкладке отображаются талоны на прием выбранного пациента. Записи можно отредактировать, выбрав другого врача или время приема, и удалить.

Для редактирования записи на прием нужно нажать кнопку . Будет осуществлен переход к вкладке «Запись на прием», на которой можно выбрать врача и время приема. Кнопка «Закреть» при необходимости позволяет закрыть окно «Перенос записи талона» (Рисунок 34).

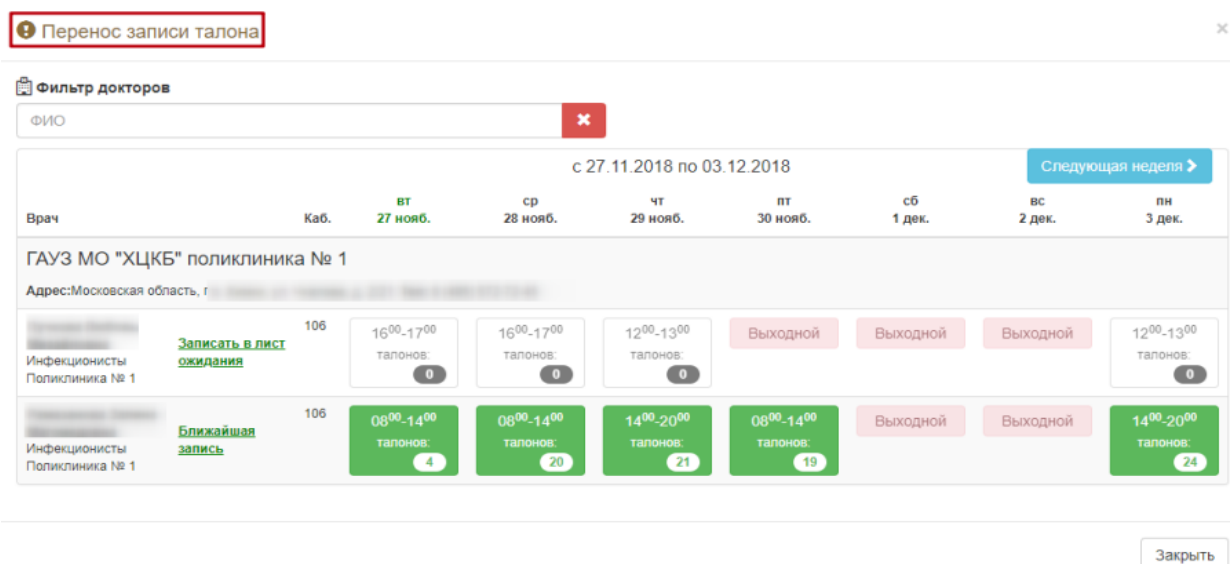


Рисунок 34. Окно «Перенос записи талона»

После выбора врача и времени приема следует нажать кнопку «Перенести запись» (Рисунок 35).

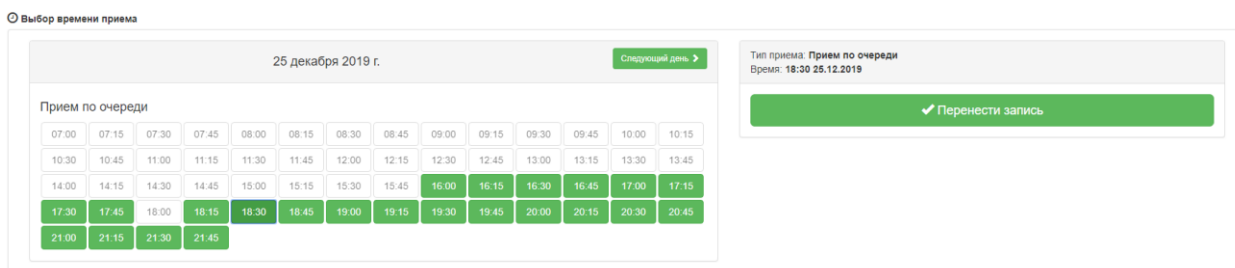


Рисунок 35. Кнопка «Перенести запись»

Запись на прием будет перенесена, а старая ячейка записи станет свободной. Появится сообщение об успешном переносе записи. Осуществится возврат на вкладку «Все записи пациента» (Рисунок 36).

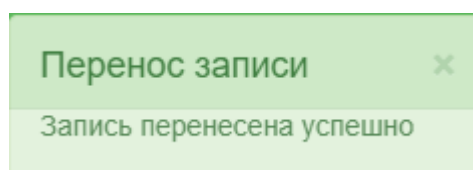



Рисунок 36. Сообщение об успешном переносе записи

Для отмены записи на прием нужно нажать кнопку  рядом с записью на прием. Появится сообщение, требующее подтверждение удаления талона на прием. Для удаления талона следует нажать кнопку «Да» (Рисунок 37).

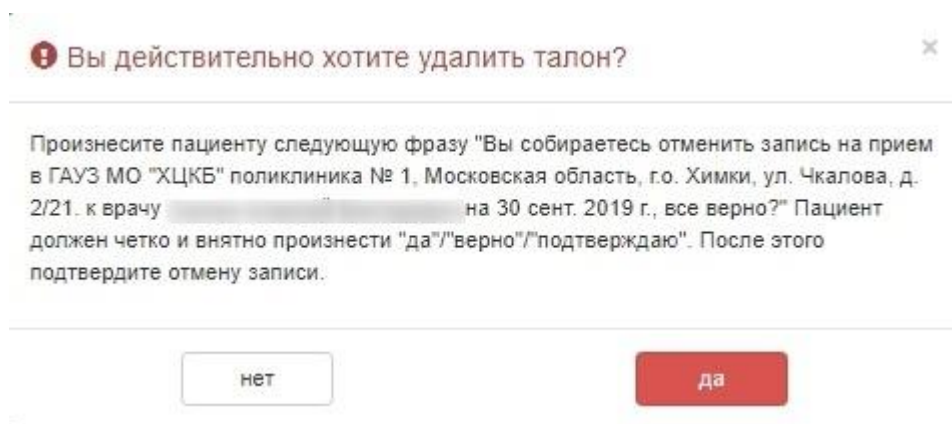


Рисунок 37. Удаление талона на прием

Запись на прием будет удалена, вкладка «Все записи пациента» обновится, удаленный талон будет отсутствовать (Рисунок 38).

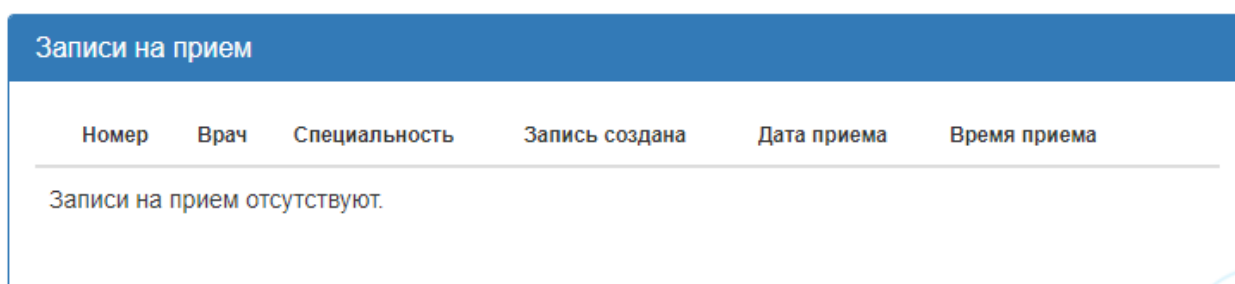


Рисунок 38. Область «Записи на прием» после удаления талона на прием

#### 1.4 Запись на прием к врачу по направлению

1. Запись на прием к врачу по направлению осуществляется на вкладке «Записать по направлению». Справа в скобках указывается количество направлений (Рисунок 39).

Данные пациента							
ФИО	День рождения	№ полиса	Тип полиса	Срок действия полиса	Фактический адрес	Адрес регистрации	Телефон
	17.04.1959	5055040832000995	Единый полис ОМС	25.06.2013 01.01.2079	РОССИЯ, sdfs, д.е, корп.е	РОССИЯ, sdfs, д.е, корп.е	8-4****
Прикрепления пациента							
Медучреждение		Участок		Врач			
ВЗРОСЛАЯ ПОЛИКЛИНИКА (ТАЛДОМСКАЯ ЦРБ)		Комплексный 5-й Терапевтический		Мастякова Татьяна Вячеславовна, Врачи общей практики (семейные)			

[+](#) Запись на прием   
 [📄](#) Все записи пациента   
 **Записать по направлению (8)**

**ГБУЗ МО МОНИКИ**  
 г. Москва, ул. Щепкина, д. 61/2  
**Направление в:** ГБУЗ МО МОНИКИ  
 консультации узкопрофильных специалистов  
 Радиология  
 (Анестезиологи-реаниматологи)  
 Период действия: 26.08.2019 - 25.09.2019  
 Запись доступна только через систему "Врач - Врач"

**ВЗРОСЛАЯ ПОЛИКЛИНИКА (ТАЛДОМСКАЯ ЦРБ)**  
 141900, Московская обл., г. Талдом, ул. Победы, 19, корп 1  
**Направление в:** Взрослая поликлиника (Талдомская ЦРБ)  
 консультации узкопрофильных специалистов  
 Косметология  
 (Анестезиологи-реаниматологи)  
 Период действия: 30.08.2019 - 29.09.2019

**ГАУЗ МО "ХЦКБ" ЖЕНСКАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ № 2**  
 Московская область, г.о. Химки, ул. Строителей, д. 4А  
**Направление в:** ГАУЗ МО "ХЦКБ" женская консультация № 2  
 консультации узкопрофильных специалистов  
 Акушерство и гинекология  
 (Анестезиологи-реаниматологи)  
 Период действия: 02.09.2019 - 02.10.2019

**ГАУЗ МО "ХЦКБ" ПОЛИКЛИНИКА № 1**   
 Московская область, г.о. Химки, ул. Чкалова, д. 2/21.  
**Направление в:** ГАУЗ МО "ХЦКБ" поликлиника № 1  
 консультации узкопрофильных специалистов  
 Терапия  
 Период действия: 02.09.2019 - 02.10.2019


**ВЗРОСЛАЯ ПОЛИКЛИНИКА (ТАЛДОМСКАЯ ЦРБ)**  
 141900, Московская обл., г. Талдом, ул. Победы, 19, корп 1  
**Направление в:** Взрослая поликлиника (Талдомская ЦРБ)  
 консультации узкопрофильных специалистов  
 Косметология  
 (Анестезиологи-реаниматологи)  
 Период действия: 12.09.2019 - 12.10.2019

Рисунок 39. Вкладка «Записать по направлению»

2. С помощью данной формы можно оформить запись на диагностическое и клиническое оборудование по направлению на исследование, выбрав из списка необходимое.

На вкладке отображается информация о направлениях пациента на исследования:

- Наименование ЛПУ, выдавшего направление на исследование;
- Адрес ЛПУ исследования;
- Наименование ЛПУ исследования;
- Тип исследования;
- Наименование исследования;
- ФИО врача, выписавшего направление;
- Период действия направления.

При необходимости направления можно отфильтровать, выбрав вкладку «Показать все» или «Скрыть обработанные». Обработанные запросы отмечены знаком .

3. После выбора направления отобразится расписание врачей (оборудования) необходимой специальности. Расписание представлено на две недели, переключаться между которыми можно при помощи кнопок «Следующая неделя» и «Предыдущая неделя». Слева

вертикально указаны фамилии врачей (наименование оборудования), для каждого врача (оборудования) по дням указаны часы его работы и количество свободных талонов в ячейке на пересечении (Рисунок 40).

**ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА**  
 обл. Московская, р-н. Красногорский, г. Красногорск, ул. Пушкинская, 1  
 Направление в: Детская поликлиника  
 клинико-диагностические исследования  
 Общий (клинический) анализ крови  
 Кожевникова Екатерина Николаевна (Онколог-гинеколог)  
 Период действия: 23.12.2019 - 23.01.2020

**ДЕТСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА**  
 обл. Московская, р-н. Красногорский, г. Красногорск, ул. Пушкинская, 1  
 Направление в: Детская поликлиника  
 диспансерное наблюдение  
 Терапия  
 Кожевникова Екатерина Николаевна (Онколог-гинеколог)  
 Период действия: 24.10.2018 - без конечной даты

Фильтр докторов  
 ФИО

Детские поликлиники

с 25.12.2019 по 31.12.2019

Врач	Уч.	Каб.	ср 25 дек.	чт 26 дек.	пт 27 дек.	сб 28 дек.	вс 29 дек.	пн 30 дек.	вт 31 дек.
ГБУЗ МО РАМЕНСКАЯ ЦРБ ПОЛИКЛИНИКА (Внимание, запись к узким специалистам осуществляется через терапевта)									
Адрес: Московская область, Раменский район, г. Раменское ул. Махова д. 14									
ОРТМА 660, GE Компьютерный томограф Отделение Компьютерной томографии			08 <sup>00</sup> -19 <sup>00</sup> талонов: 0	08 <sup>00</sup> -19 <sup>00</sup> талонов: 0	08 <sup>00</sup> -19 <sup>00</sup> талонов: 0	08 <sup>00</sup> -11 <sup>45</sup> талонов: 0	09 <sup>00</sup> -13 <sup>30</sup> талонов: 0	08 <sup>00</sup> -19 <sup>00</sup> талонов: 1	08 <sup>00</sup> -17 <sup>30</sup> талонов: 8

Рисунок 40. Расписание врачей выбранной специальности

4. Следует выбрать врача (оборудование) и день, нажать на ячейку с количеством свободных талонов. После этого отобразится расписание врача (оборудования) на день.

Расписание врача (оборудования) на выбранный день создано с разными типами ячеек, по типу обследования, например, диагностика, медосмотр (Рисунок 41).

Поликлиника Вербилковского филиала (ГБУЗ МО "Талдомская ЦРБ")  
 Адрес: 141930, Московская область, Талдомский муниципальный район, п. Вербилки, ул. Дубненский тупик, д. 1

Хирурги  
 Кабинет врача-хирурга

13 <sup>00</sup> -19 <sup>00</sup> талонов: 24	03 <sup>00</sup> -23 <sup>00</sup> талонов: 80	00 <sup>15</sup> -16 <sup>00</sup> талонов: 61	00 <sup>15</sup> -16 <sup>00</sup> талонов: 63	13 <sup>00</sup> -19 <sup>00</sup> талонов: 24	07 <sup>00</sup> -13 <sup>00</sup> талонов: 24	03 <sup>00</sup> -23 <sup>00</sup> талонов: 80
---	---	---	---	---	---	---

Выбор времени приема

← Предыдущий день 25 сентября 2019 г. Следующий день →

**Диагностика**

03:00	03:15	03:30	03:45	04:00	04:15	04:30	04:45
05:00	05:15	05:30	05:45	06:00	06:15	06:30	06:45
07:00	07:15	07:30	07:45	08:00	08:15	08:30	08:45
09:00	09:15	09:30	09:45	10:00	10:15	10:30	10:45
11:00	11:15	11:30	11:45	12:00	12:15	12:30	12:45

**Медосмотр**

13:00	13:15	13:30	13:45	14:00	14:15	14:30	14:45
15:00	15:15	15:30	15:45	16:00	16:15	16:30	16:45
17:00	17:15	17:30	17:45	18:00	18:15	18:30	18:45
19:00	19:15	19:30	19:45	20:00	20:15	20:30	20:45
21:00	21:15	21:30	21:45	22:00	22:15	22:30	22:45

Рисунок 41. Отображение расписания врача на день

5. В расписании врача следует выбрать ячейку с подходящим временем приема и нажать ее. Справа от расписания появится сообщение о способах записи в выбранную ячейку расписания. Необходимо нажать кнопку «Записать на прием» (Рисунок 42).

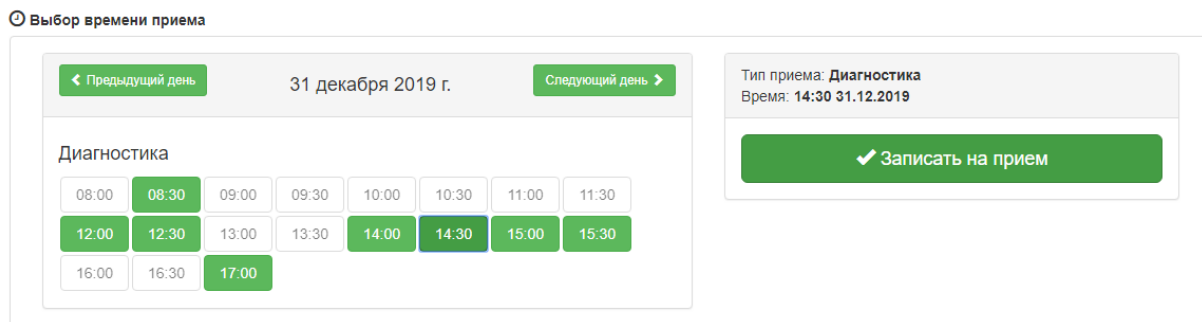


Рисунок 42. Кнопка «Записать на прием»

После нажатия кнопки «Записать на прием» пациент будет записан. Появится сообщение с информацией о записи (Рисунок 43).

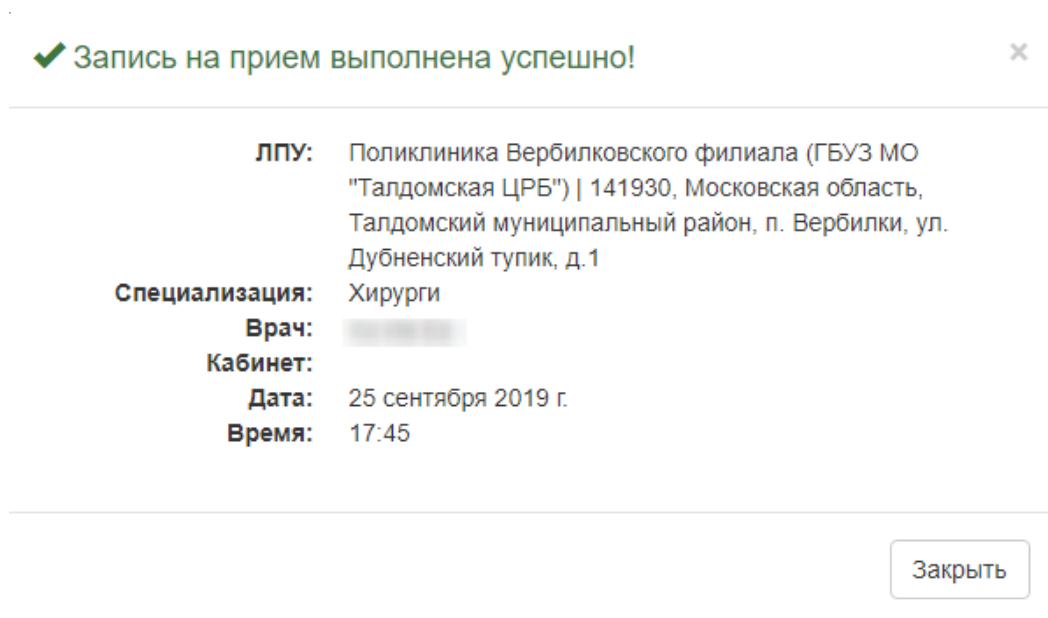


Рисунок 43. Сообщение об успешной записи на прием к врачу

6. Для закрытия сообщения следует нажать кнопку «Закреть». Будет осуществлён возврат к вкладке «Записать по направлению» с расписанием врача (оборудования).

Запись на прием можно перенести или отменить на вкладке «Все записи пациента» (Рисунок 44). Данный функционал описан в п.1.3.2 Инструкции.

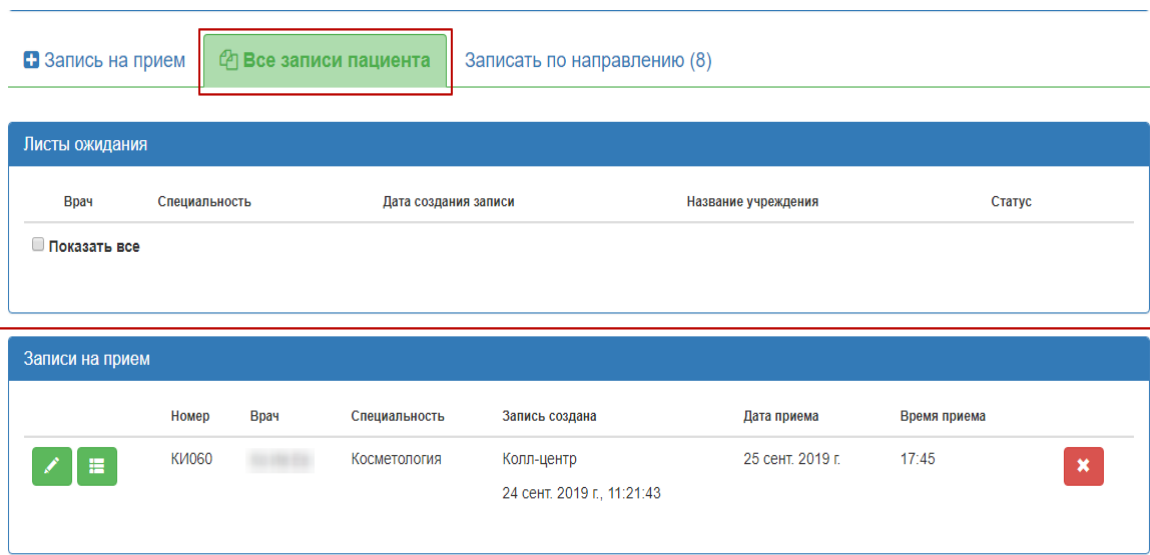


Рисунок 44. Просмотр записи на прием по направлению

### 3 ВЫЗОВ ВРАЧА НА ДОМ И ЕГО ОТМЕНА

Для того чтобы оформить вызов врача на дом, следует перейти на вкладку «Вызов врача» → «Вызвать врача на дом» (Рисунок 45).

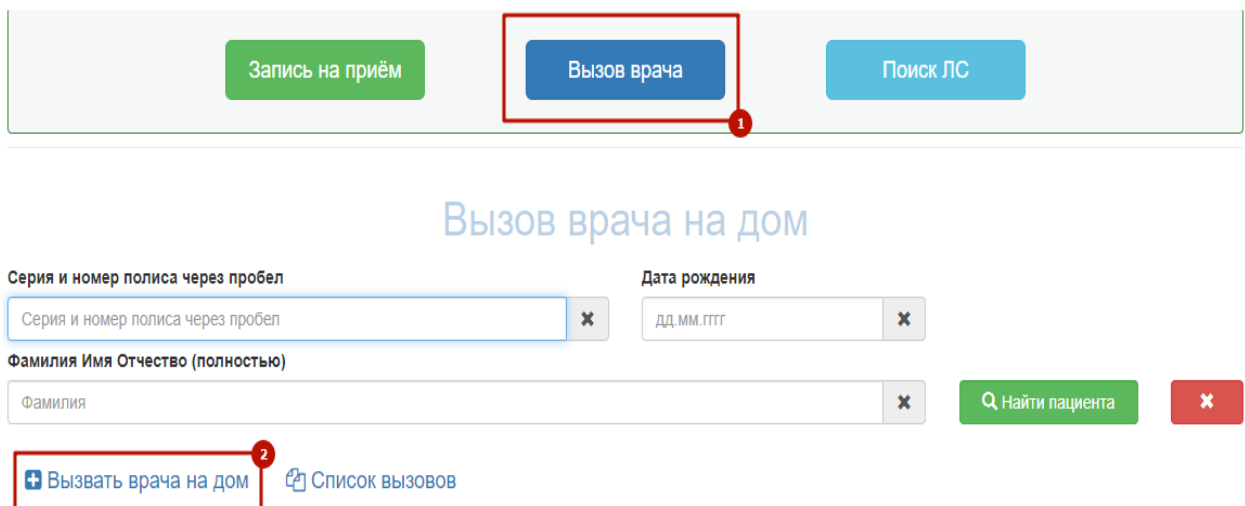


Рисунок 45. Переход на вкладку «Вызвать врача на дом»

Отобразятся поля ввода данных для вызова врача на дом (Рисунок 46).

Серия и номер полиса через пробел

Дата рождения

Фамилия Имя Отчество (полностью)

**При наличии экстренных показаний, переключать звонок на службу 112!**

**Проинформировать пациента перед началом оформления вызова на дом следующей фразой:**  
 «Обращаю Ваше внимание, что в случае оформления вызова после 13-00, обслуживание вызова может быть назначено медицинской организацией на завтрашний день.  
 При наличии острых показаний, рекомендовано обращаться в службу 112.  
 Продолжить оформление вызова?»

М  Ж  Ребенок?

**\*Жалоба (например: Температура, Кашель, Боль в голове, Боль в горле, Боль в животе, Диарея, Тошнота и рвота, Боли в груди, Нарушение ритма сердца, Давление, Головокружение, Обмороки, Общая слабость, Насморк, Отеки, Онемение рук и ног, Несильные боли, Дискомфорт в разных частях тела, Лёгкие травмы, Сыпь, Зуд, Патронаж, Констатация смерти, [Нужен больничный лист])**

Жалоба

**\*Адрес до улицы**  Частный сектор

**\*Дом**  **Корпус**  **Строение**  **\*Квартира**  **\*Подъезд**  **\*Этаж**  **\*Код домофона**

**\*Телефон**

**Выберите лечебное учреждение**

Фильтр списка учреждений    Фильтр по районам

Детские поликлиники

Рисунок 46. Поля для оформления вызова на дом на вкладке «Вызов на дом»

Для поиска пациента необходимо ввести серию и номер полиса пациента и нажать кнопку «Найти пациента». Поле «Дата рождения» и «Фамилия Имя Отчество» будут заполнены из МКАБ. Поле «Телефон» может быть заполнено вручную с клавиатуры. Если в МКАБ в Системе было заполнено поле «Домашний телефон», то эти данные будут автоматически введены в поле «Телефона» на вкладке «Вызов врача» в интерфейсе колл-центра.

При отсутствии МКАБ поля «Фамилия Имя Отчество», «Дата рождения» и «Серия и номер полиса через пробел» необходимо заполнить вручную с клавиатуры.

В поле «Адрес до улицы» необходимо указать: область, населенный пункт, улицу. При вводе данных с клавиатуры автоматически осуществляется поиск областей, населенных пунктов, улиц, наименования которых совпадают с введенным в поле. Если ввести только улицу, то выдается перечень населенных пунктов, где существуют улицы с таким названием.

Если адрес не найден в классификаторе, его необходимо ввести вручную. Для этого следует нажать кнопку «Не нашли адрес?». При этом поле «Адрес до улицы» блокируется.



Для ручного заполнения становятся доступными поля «Район», «Нас. пункт», «Улица» (Рисунок 47).

\*Адрес до улицы  Частный сектор

Не нашли адрес?

\*Область: Московская обл. \*Район: Район \*Нас. пункт: Нас. пункт \*Улица: Улица

\*Дом: № \*Корпус: № \*Строение: № \*Квартира: № \*Подъезд: № \*Этаж: № \*Код домофона: Код домофона

\*Телефон: Телефон

Рисунок 47. Поля для ввода дополнительной информации по местоположению

Поля «Дом», «Корпус», «Строение», «Квартира», «Подъезд», «Этаж», «Код домофона» заполняются вручную с клавиатуры соответственно номером дома, корпуса, строения, квартиры, подъезда, этажа и кодом домофона.

Лечебным учреждением у найденного пациента по умолчанию будет установлено медицинское учреждение, к которому пациент прикреплен (Рисунок 48).

Выберите лечебное учреждение

Фильтр списка учреждений: Название или адрес

Фильтр по районам: Фильтр по районам

Детские поликлиники

ГАОУ МО "ХЦКБ" ПОЛИКЛИНИКА №2 | ГАОУ МО Химкинская ЦКБ  
Московская область, г.о. Химки, ул. Лавочкина, д. 22  
Телефон: +7(495) 571-40-25


Рисунок 48. Медицинское учреждение прикрепления

Если поиск пациента не осуществлялся, либо если необходимо изменить лечебное учреждение, то следует воспользоваться фильтрами поиска списка учреждений или фильтром сортировки учреждений по районам.

Создание карты вызова на дом возможно при отсутствии МКАБ в медицинской организации.

В поле «Фильтр списка учреждений» следует ввести частично или полностью название или адрес необходимого лечебного учреждения (Рисунок 49).

### Фильтр списка учреждений

Детские поликлиники

**"КОЖНО-ВЕНЕРОЛОГИЧЕСКИЙ КАБИНЕТ" ПОЛИКЛИНИКИ ДЛЯ  
ВЗРОСЛОГО НАСЕЛЕНИЯ (ВИДНОВСКАЯ РКБ) | ГБУЗ МО Видновская**  
обл. Московская, р-н. Ленинский, г. Видное, проезд. Учебный, 1

**Телефон:** регистратура: 84955411388 , / зав.отделением: 84955417377


**АПРЕЛЕВКА. ВЗРОСЛАЯ ПОЛИКЛИНИКА ГБУЗ МО НРБ №2 | ГБУЗ МО**  
**Наро-фоминская РБ №2**  
г.Апрелевка, ул.Февральская д.40А

**Телефон:** 8(496)345-17-90

Рисунок 49. Фильтр списка учреждений

В поле «Фильтр по районам» следует выбрать из списка или вписать вручную район, в котором находится медицинское учреждение (Рисунок 50).

### Фильтр по районам

Фильтр по районам 

#### Фильтр по районам

Балашиха городской округ

Бронницы городской округ

Волоколамский муниципальный район

Воскресенский муниципальный район

г. Москва

Рисунок 50. Фильтр по районам

После выбора медицинского учреждения отобразится список заявок вызова доктора на дом. По умолчанию открывается вкладка «Записи найденные по номеру полиса» (Рисунок 51).






Записи найденные по номеру полиса		Записи найденные по номеру телефона	
Список заявок вызова доктора на дом найденные по полису			
Доктор	Адрес	Дата вызова	Статус
  (Скорая и неотложная помощь)		26.11.2018, 15:49	Активный 
 		26.11.2018, 15:53	Передан в другую МО

Рисунок 51. Записи, найденные по номеру полиса

Для отображения записей, найденных по номеру телефона следует нажать на вкладку «Записи найденные по номеру телефона» (Рисунок 52).



Записи найденные по номеру полиса		Записи найденные по номеру телефону	
Список заявок вызова доктора на дом найденные по телефону			
Доктор	Адрес	Дата вызова	Статус
 		26.11.2018, 15:39	Передан в другую МО

Рисунок 52. Записи, найденные по номеру телефона

Кнопка  предназначена для отображения справочной информации о заявке (Рисунок 53).

## ЛЕВОБЕРЕЖНАЯ ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА

Адрес: 141411, Россия, [адрес]


Тел: [номер]

Источник: Колл-центр

Дата создания: 26 нояб. 2018 г., 15:49:02

Время обхода врача: 27 нояб. 2018 г. до 18:00

Рисунок 53. Справочная информация о заявке

Кнопка  предназначена для отображения статуса изменений заявки (Рисунок 54).

Дата	Автор	Что изменилось	Изменение
26 ноября 2018 г., 15:53	Колл-центр	Статус	Новый
26 ноября 2018 г., 16:16	Веб-мис 2.0	Причина вызова (жалоба)	Температура, ► Температура,
26 ноября 2018 г., 16:16	Веб-мис 2.0	Статус	Новый ► Передан в другую МО
26 ноября 2018 г., 16:16	Веб-мис 2.0	ЛПУ	Взрослая поликлиника (Парковая 8) ► ГБУЗ МО Щелковская РБ №1

Рисунок 54. Статус изменений заявки

В поле «Адрес» указывается адрес пребывания пациента. Если поле «Адрес пребывания» было заполнено в МКАБ в Системе, то поле «Адрес» на вкладке «Вызов врача на дом» в интерфейсе колл-центра будет заполнено автоматически. Если поле пустое, то его необходимо заполнить вручную с клавиатуры.

Поля «Подъезд», «Этаж», «Код домофона» заполняются вручную с клавиатуры. В поле «Код домофона» можно вводить символ \*. Поля обязательны для заполнения.

Далее необходимо выбрать пол пациента, установив флажок в поле  М  Ж .

Если врача вызывают ребенку, то флажок необходимо установить в поле  Ребенок? .

Поле «Жалоба» заполняется вручную с клавиатуры. В качестве примера над полем справа от его наименования в скобках указаны частые жалобы, которые можно выбрать щелчком мыши по ним (Рисунок 55).

\*Жалоба (например: Температура, Кашель, Боль в голове, Боль в горле, Боль в животе, Диарея, Тошнота и рвота, Боли в груди, Нарушение ритма сердца, Давление, Головокружение, Обмороки, Общая слабость, Насморк, Отеки, Онемение рук и ног, Несильные боли, Дискомфорт в разных частях тела, Лёгкие травмы, Сыпь, Зуд, Патронаж, Констатация смерти, Нужен больничный лист )

Рисунок 55. Заполнение поля «Жалоба»

После заполнения всех полей нужно для оформления вызова следует нажать кнопку «Вызвать врача». Появится сообщение об оформлении вызова врача на дом. Запись осуществляется на ближайшую свободную ячейку в расписании врача с типом вызова на дом (Рисунок 56).

**!** Вызов доктора на дом ×

---

ЛПУ: Взрослое поликлиническое отделение

ФИО:

Дата рождения:

Адрес:

Подъезд: 2

Этаж: 2

Код домофона: 2

Телефон:

Жалоба: Температура, Кашель, Боль в голове,

---

Закреть

Рисунок 56. Сообщение о создании вызова врача на дом

Созданная запись по вызову врача на дом доступна для просмотра на этой же вкладке «Вызов врача». Оформленный вызов на дом будет отображён в списке заявок вызова доктора на дом (Рисунок 57).











Записи найденные по номеру полиса		Записи найденные по номеру телефона	
Список заявок вызова доктора на дом найденные по телефону			
Доктор	Адрес	Дата вызова	Статус
 	Московская обл., Щелковский р-н, г Щелково, ул Зеленая, дом 1, кв. 1	26.11.2018, 15:39	Передан в другую МО
 	Московская обл., Щелковский р-н, г Щелково, ул Космодемьянская, дом 17/4, кв. 1	27.11.2018, 14:36	Отмененный
 	Московская обл., Щелковский р-н, г Щелково, ул Космодемьянская, дом 17/4, кв. 1	27.11.2018, 14:37	Отмененный
 	Московская обл., Щелковский р-н, г Щелково, ул Космодемьянская, дом 17/4, кв. 1	27.11.2018, 14:40	Новый 

Рисунок 57. Созданная запись по вызову врача на дом

Для отмены вызова на дом нужно нажать кнопку . Появится сообщение, в котором нужно подтвердить отмену вызова нажатием кнопки «Ок» (Рисунок 58).

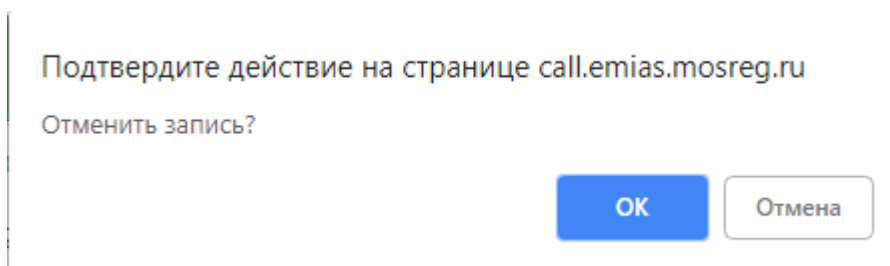


Рисунок 58. Подтверждение отмены вызова

Вызов будет отменен, вкладка «Вызов врача» обновится, отобразится сообщение об отмене вызова. Заявка вызова врача на дом приобретет статус «Отмененный» (Рисунок 59).

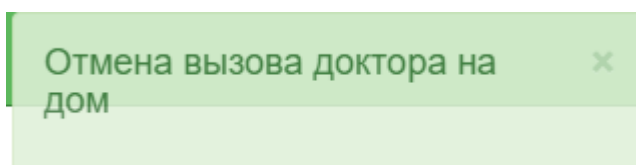


Рисунок 59. Сообщение «Отмена вызова доктора на дом»

## 4 ПОИСК ЛЕКАРСТВЕННЫХ СРЕДСТВ

Вкладка «Поиск ЛС» позволяет перейти к просмотру адресов аптечных учреждений, в которых можно найти лекарственные средства, назначенные пациенту (Рисунок 60).

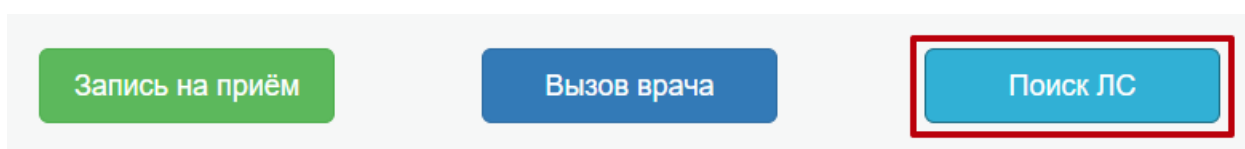


Рисунок 60. Поиск ЛС

После нажатия заголовка вкладки «Поиск ЛС» в новой вкладке браузера откроется карта с окном для ввода номера рецепта пациента. Нужно ввести номер рецепта и нажать кнопку «Найти» (Рисунок 61).

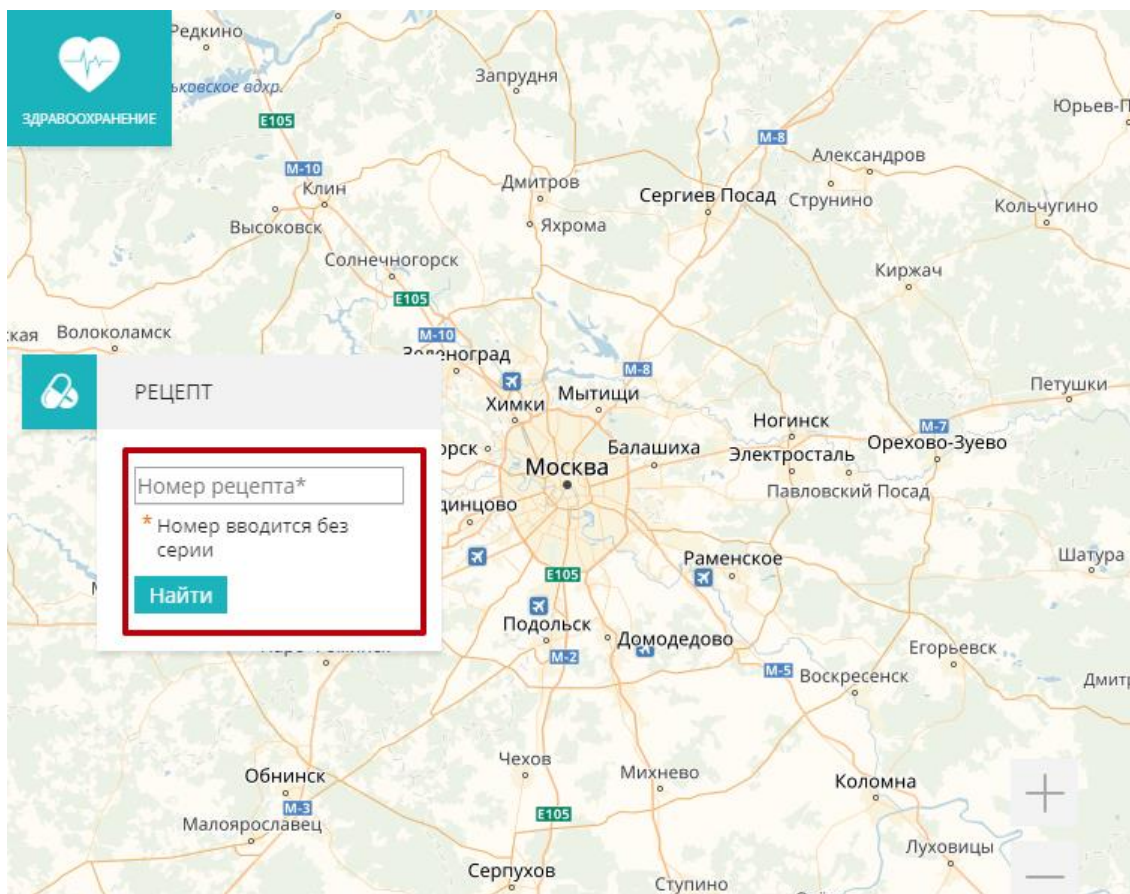


Рисунок 61. Карта просмотра аптек

## 5 ВЫХОД ИЗ СИСТЕМЫ

Для того чтобы выйти из Системы, следует нажать на имя оператора в правом верхнем углу экрана, а затем на кнопку «Выход» (Рисунок 62).

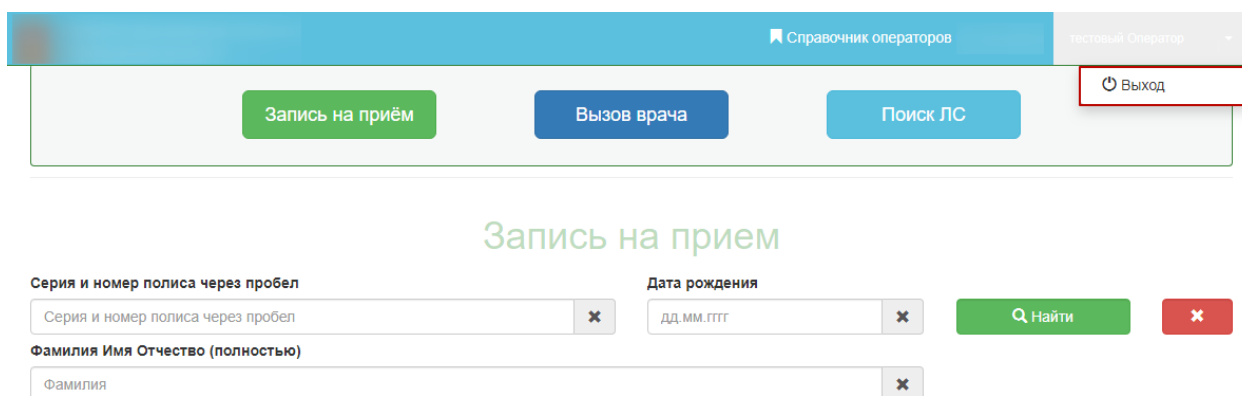


Рисунок 62. Кнопка «Выход»