

**РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
ПОДСИСТЕМЫ «АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО
ОПЕРАТОРА ЦЕНТРА ТЕЛЕФОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»**

Термины и определения

В настоящем документе применены следующие термины с соответствующими определениями:

Термин	Определение
1	2
Автоматизированная система	Система, состоящая из персонала и комплекса средств автоматизации его деятельности, реализующая информационную технологию выполнения установленных функций
Объект автоматизации	Организация (или организации), деятельность которых автоматизируется
РЕГИЗ	Государственная информационная система «Региональный фрагмент единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения»
Система	Совокупность элементов, объединенная связями между ними и обладающая определенной целостностью

Сокращения и обозначения

В настоящем документе применены следующие сокращения (обозначения):

Сокращение (обозначение)	Значение сокращения (обозначения)
1	2
АС	Автоматизированная система
АРМ	Автоматизированное рабочее место
БД	База данных
ЕСИА	Единая система идентификации и аутентификации
ЖОЗ	Журнал отложенной записи
Квант	Промежуток времени, установленный промежуток времени в МО, отведенный на прием одного пациента
МИС	Медицинская информационная система
МО	Медицинская организация
ТФОМС	Территориальный фонд обязательного медицинского страхования
ЦТО	Центр телефонного обслуживания
ФИО	Фамилия, имя, отчество

Содержание

1. Назначение и условия применения.....	4
1.1. Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации	4
1.2. Программное обеспечение РЕГИЗ	4
1.3. Техническое обеспечение РЕГИЗ.....	4
2. Подготовка к работе	5
2.1. Вход на сайт.....	5
2.2. Авторизация.....	5
2.3. Авторизация для работы с использованием телекоммуникационной платформы	5
3. Описание операций	7
3.1. Работа оператора с абонентом	7
3.1.1. Запись пациента на врачебный прием	7
3.1.2. Удаление записи на прием.....	12
3.2. Работа с входящими телефонными соединениями.....	13
3.3. Фиксация отказа от записи (работа с листом ожидания).....	13
3.4. Фиксация справочной информации, предоставляемой абоненту	14
3.5. Работа по записи на прием пациентов из расписания, аннулированного в АРМе организатора.....	15
3.6. Вкладка «Лист ожидания»	16
3.7. Формирование отчетных форм по работе ЦТО	17
4. Рекомендации по освоению.....	233

1. Назначение и условия применения

1.1. Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации

Подсистема «Автоматизированное рабочее место оператора центра телефонного обслуживания» предназначена для автоматизации деятельности оператора центра телефонного обслуживания при оказании гражданам в электронном виде государственной услуги «Запись на прием к врачу».

1.2. Программное обеспечение РЕГИЗ

Пользователи клиентской части РЕГИЗ могут использовать любые операционные системы, поддерживающие работу следующих браузеров:

Internet Explorer 11 и выше (только для Windows);

Mozilla Firefox 41 и выше;

Opera 38 и выше;

Google Chrome 51.0 и выше.

1.3. Техническое обеспечение РЕГИЗ

Требования к техническим характеристикам персонального компьютера пользователя подсистемы «АРМ ЦТО» для оптимальной работы:

процессор: IntelPentium 1.5 ГГц;

оперативная память: 2 Гб;

жесткий диск: 80 Гб;

сетевой адаптер: 100 Мбит.

2. Подготовка к работе

2.1. Вход на сайт

Для работы с подсистемой запустите интернет-браузер и в адресной строке введите электронный адрес сайта <http://regiz.gorzdrav.spb.ru/Cto>. Откроется форма авторизации. Перед началом работы требуется авторизоваться.

2.2. Авторизация

В открывшуюся форму авторизации необходимо ввести данные своей учётной записи (логин и пароль).

Логин и пароль вводятся в соответствующие поля при англоязычной раскладке клавиатуры с учётом регистра букв.

После успешной авторизации в Системе откроется главный экран Системы.

После авторизации Пользователь может выполнять следующие действия:

записывать пациента на прием в любую интегрированную медицинскую информационную систему (с учетом политики записи каждого отдельного учреждения);

просматривать справочную информацию о расписаниях врачей медицинских учреждений;

идентифицировать пациента по неполному набору данных или по входящему номеру телефона;

просматривать предстоящие пациенту посещения медицинских специалистов (ранее свершившаяся запись на прием);

регистрировать запросы на отмену записей на прием;

регистрировать отказы пациентам от записи по разным причинам (нет подходящего времени, специалиста, и т.д.);

ставить пациентов в лист ожидания на отложенную запись;

записывать пациентов на прием к медицинским специалистам по направлениям;

фиксировать выдачу справочной информации с указанием времени звонка, номера телефона и данных пациента, которому была предоставлена справочная информация.

2.3. Авторизация для работы с использованием телекоммуникационной платформы

После успешной авторизации в Системе (п. 2.2) открывается рабочий экран АРМа оператора ЦТО (рис. 1). Для работы в программе с использованием телекоммуникационной платформы логин оператора должен быть связан с логином телефона (четырёхзначное число).

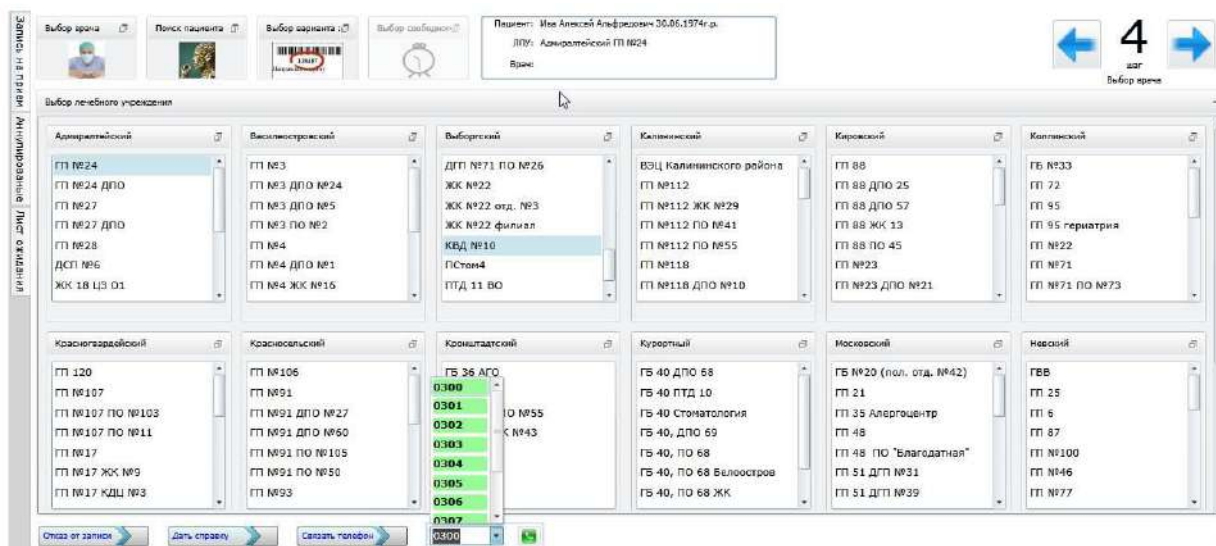


Рисунок 1 – Рабочий экран АРМА оператора ЦТО.

Шаг1 - выбор МО

Оператор выбирает из списка логин телефона, который установлен на телефонном аппарате. Нажимает на кнопку связывания (правая кнопка в нижней части окна). Если ранее логин телефона не был связан с логином оператора, то происходит связывание. Иначе выдается сообщение, представленное на рис. 2.

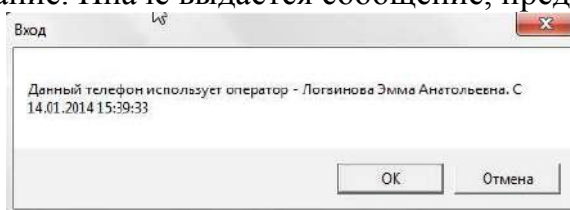


Рисунок 2 – Окно сообщения

При получении сообщения оператор должен нажать на кнопку «ОК». После этих действий при приеме звонка оператором в программе будет открываться окно с номером входящего телефона абонента.

3. Описание операций

3.1. Работа оператора с абонентом

3.1.1. Запись пациента на врачебный прием

Запись пациента на прием производится за пять шагов. Переход на любой шаг возможен по нажатию на соответствующую иконку или по стрелкам (рис. 3).

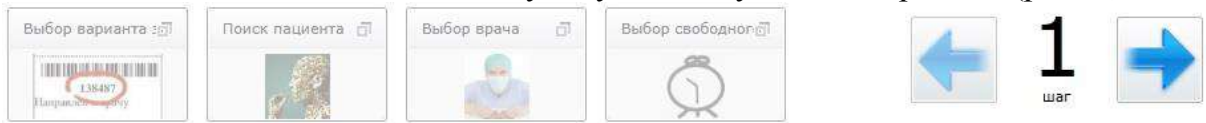


Рисунок 3 – Запись пациента на прием

Шаг 1. Выбор лечебного учреждения.

Лечебные учреждения (МО) сгруппированы по административным районам Санкт-Петербурга. Для выбора нажимаем левой кнопкой «мыши» на наименование МО и переходим на следующий шаг. Для удобства работы окно с учреждениями выбранного района можно увеличить. Для этого нужно нажать левой кнопкой «мыши» на название района. При увеличении окна становится возможным переход на просмотр расписания врачей выбранного МО.

Шаг 2. Выбор варианта записи (свободная запись или по направлению).

Выбор варианта записи представлен на рис. 4. Если учреждения района не работают с направлениями на прием, то данный шаг может быть пропущен.

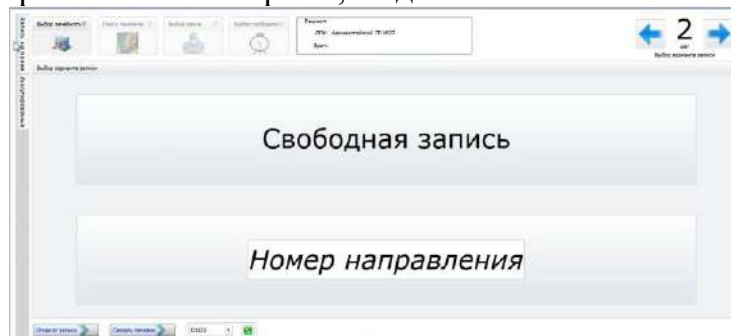


Рисунок 4 – Рабочий экран АРМа оператора ЦТО, шаг 2 - Выбор варианта записи

При нажатии левой кнопкой «мыши» на окно «Свободная запись» переходим на следующий шаг. Если при звонке пациент сообщает, что требуется записать его по направлению врача, то в окне «Номер направления» нужно ввести код направления, который сообщил пациент. После ввода кода направления переходим на следующий шаг. Если направление выдано на повторный прием к врачу, то после ввода кода врач выбран автоматически.

Шаг 3. Поиск пациента.

Поиск пациента в базе данных учреждения (рис. 5) производится с помощью ввода данных пациента в соответствующие поля. Поиск возможен по одному из следующих параметров или их комбинации: ФИО пациента, дата рождения, серия и номер документа.

Допускается введение служебных символов для замены непонятных оператору букв. Например, если оператор не расслышал отдельные буквы в фамилии Иванов, то можно вводить фамилию в следующем виде: «Ив%» или «Ив*».

Для удобства работы оператора по нажатию служебной клавиши “-” (правее знака * на клавиатуре) происходит переход на поле “Дата рождения”.

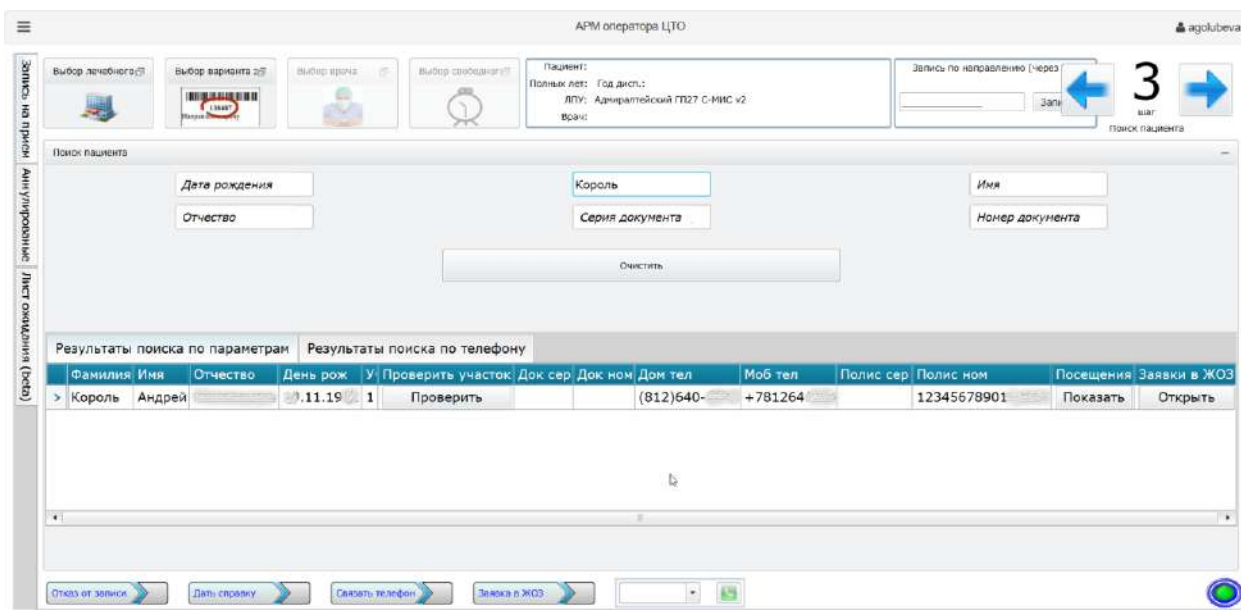


Рисунок 5 – Рабочий экран АРМа оператора ЦТО, шаг 3 – Поиск пациента

После того как необходимые данные для поиска введены необходимо нажать на клавиатуре кнопку «Enter», что активирует процедуру поиска.

В случае успешного поиска в нижней части окна будет отображен список пациентов, соответствующих поисковому запросу. Если поиск оказался неудачным (не найдено ни одного пациента по введенному запросу), то рекомендуется уточнить запрошенную информацию у пациента либо уточнить дополнительные данные и попробовать альтернативные варианты поиска.

По нажатию на кнопку в колонке «Проверить участок» открывается окно с полной информацией об участке прикрепления (рис. 6).

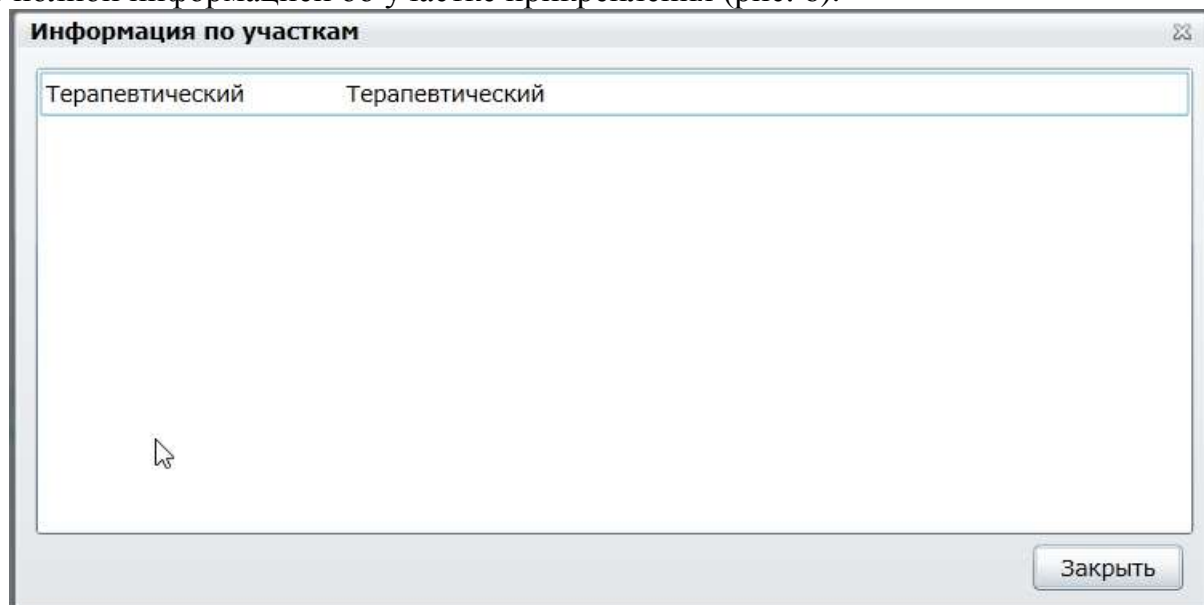


Рисунок 6 – Информационное окно по участкам, шаг 3 – Поиск пациента

По нажатию на кнопку в колонке «Посещения» открывается окно с полной информацией о предстоящих записях (рис. 7).

Предстоящие записи				
Заявка на отмену	Прием	Т	Врач	Записал
>	Подать	10 октября 2017 12:09, Вт	Терапевт Врач тестовый терапевт	отсутствует_не

Рисунок 7 – Информационное окно по предстоящим записям, шаг 3 – Поиск пациента

По кнопке «Открыть» в колонке «Заявки в ЖОЗ» открывается форма листа ожидания по найденному пациенту.

Если пациент не был найден в базе данных учреждения для записи на прием, то оператор может добавить пациента из базы данных другого учреждения. Если функция добавления пациента реализована медицинской информационной системой учреждения, то переключатель «Найти пациента в другом учреждении для последующей записи в выбранное» (далее – переключатель) (рис. 8) доступен. Для начала поиска пациента в другом учреждении необходимо нажать на данный переключатель.

Рисунок 8 – Рабочий экран АРМа оператора ЦТО, шаг 3 – Поиск пациента в другом учреждении

Далее следует выбрать район, учреждение и активизировать поиск пациента в выбранном учреждении (нажать кнопку «Enter»). Формируется список пациентов по условиям поиска. При выборе пациента появляется окно с вопросом о добавлении пациента в базу данных учреждения (рис. 9).

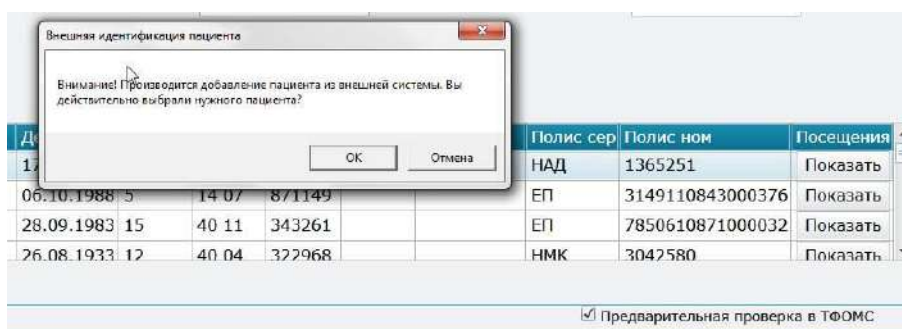


Рисунок 9 – Окно с сообщением о добавлении пациента в базу данных Системы

Оператор должен нажать на кнопку «ОК». Если выдается сообщение «Выбранный пациент не может быть добавлен. Он уже есть в базе данных учреждения», то необходимо продолжить поиск пациента в том учреждении, в которое он хочет записаться. Для этого оператор должен повторно нажать переключатель, активизировать поиск пациента (нажать кнопку «Enter») и найти пациента в базе данных учреждения.

Если сообщение не получено, то пациент добавлен и может быть записан на прием к врачу. При выборе опции «Предварительная проверка в ТФОМС» пациент будет добавлен только при условии проверки актуальности полиса пациента в ТФОМС.

Если пациент не найден запись его на прием по телефону не возможна. Такая возможность появится только после личного посещения абонентом медицинского учреждения и добавления его в базу данных медицинским регистратором МО. Об этом оператор должен сообщить абоненту.

После выбора пациента переходим на следующий шаг.

Шаг 4. Выбор врача

На шаге выбор врача рядом с наименованием специальности в скобках выводится кол-во доступных для записи талонов на специальность.

ВНИМАНИЕ! выводится кол-во талонов, доступных для записи, которое передает МИС учреждения.

Если ни для одной специальности кол-во талонов не указано, то возможно МИС учреждения не передает эту информацию. В этом случае оператор должен выбрать специальность для проверки наличия доступных для записи дат.

Выбираем врачебную специальность, нажав левой кнопкой «мыши» на наименование специальности в списке. В правой части окна отображается информация о наличии номерков у всех врачей, выбранной специальности. Дополнительно указывается интервал дат с наличием свободных номерков у врача (рис. 10).

Оператор может перейти на просмотр расписания работы выбранного врача нажав левой кнопкой «мыши» на слово «расписание» рядом с ФИО врача. В расписании работы врача отображаются интервалы врачебного приема на каждую дату в течении месяца, признак наличия талонов, участок и кабинет врача. Если у врача нет расписания на период, то отображается причина отсутствия талонов.

Нажимаем левой кнопкой «мыши» на ФИО врача для перехода на следующий шаг.

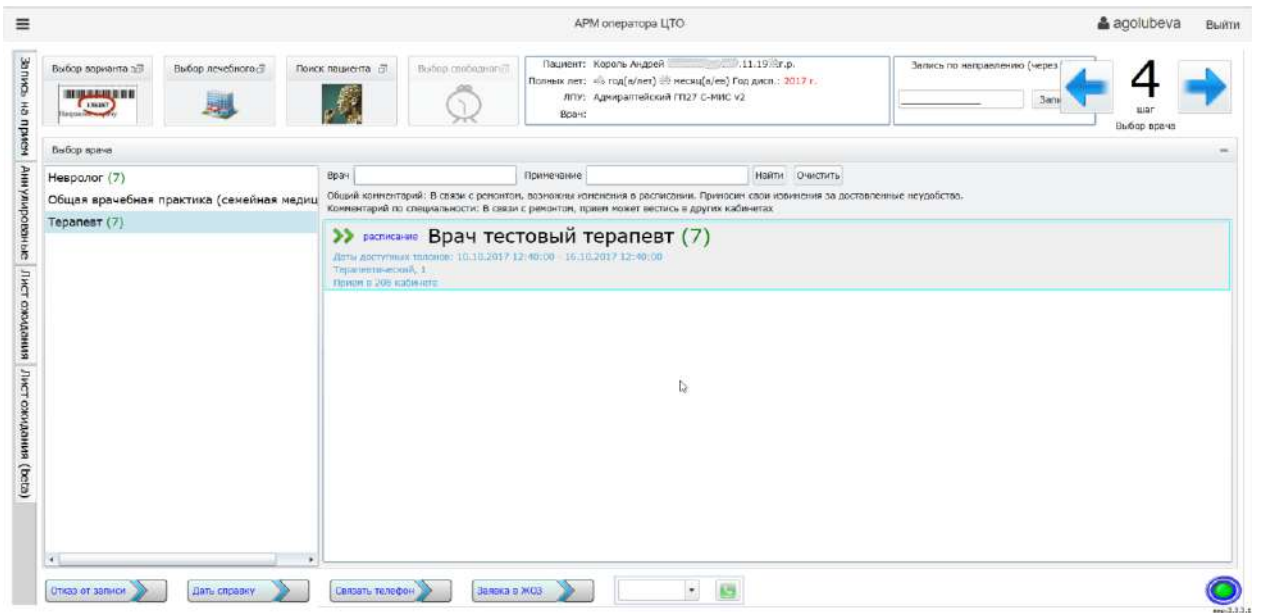


Рисунок 10 – Рабочий экран АРМа оператора ЦТО, шаг 4 – выбор врача

По кнопке «Заявка в ЖОЗ» в нижней части экрана открывается форма регистрации заявки (рис. 11).

Создание заявки в Журнал Отложенной Записи ✕

Пациент:
 Король Андрей
 19 ноября 19 г.р., 4 год(а/лет) 4 месяц(а/ев)

ЛПУ/Врач:
 ГП27 С-МИС v2
 Врач тестовый невролог
 (Невролог)

Телефон:*

Причина записи через ЖОЗ:*

Пожелания по времени записи:*

Причина посещения врача:*
Укажите причину посещения врача, краткое описание симптомов и диагноза, если известны.

Рисунок 11 – Фрагмент рабочего экрана АРМа оператора ЦТО, шаг 5 – Выбор свободного кванта

Шаг 5. Выбор свободного кванта для записи.

Открываются все кванты, доступные для записи на прием (рис. 12). По щелчку левой кнопкой мыши на заголовок столбца выделять столбец цветом. Прокрутка мышью двигается только по выбранному столбцу.

Для записи пациента на прием нажимаем на выбранный интервал приема левой кнопкой «мышь».

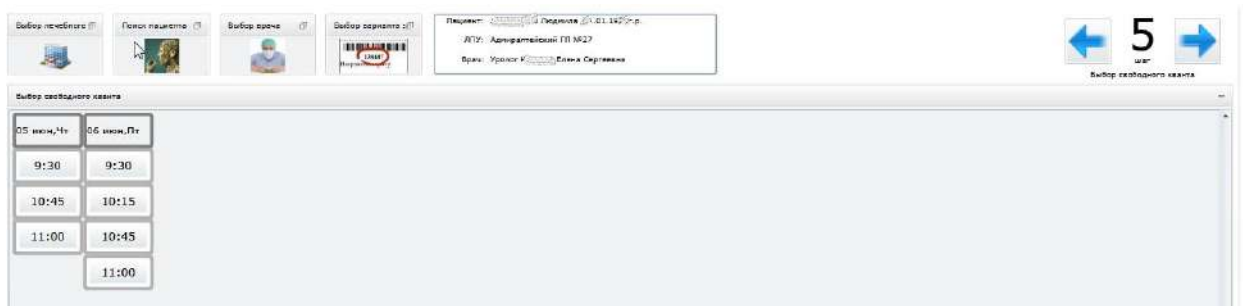


Рисунок 12 – Фрагмент рабочего экрана АРМа оператора ЦТО, шаг 5 – Выбор свободного кванта

Открывается окно «Подтверждение записи» с данными учреждения, врача, временем начала приема и данными пациента (рис. 13).

Можно записать пациента на прием, отказаться от записи или перейти к выбору другого врача. Запись на прием происходит после нажатия на кнопку «Записать». Если получаем ответ «записан», то запись произошла успешно.

Возможна ситуация, при которой другой оператор (медрегистратор) уже успел записать пациента на выбранный интервал времени. В этом случае запись не произойдет и будет выдано сообщение о невозможности записи на указанный интервал времени.

Для продолжения работы с пациентом нажимаем кнопку «Доп. запись».

Если работа с пациентом закончена, нажимаем кнопку «Отменить».

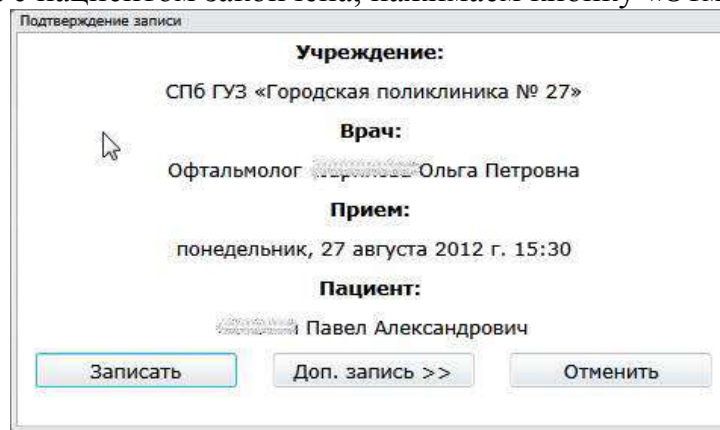


Рисунок 13 – Окно «Подтверждение записи» с данными записанного на прием пациента

3.1.2. Удаление записи на прием

При поступлении просьбы от пациента о том, что он уже был записан на прием и хочет отменить или скорректировать запись, оператор должен выполнить поиск пациента.

В строке с данными пациента нажать на столбец «Показать» и в открывшемся окне подать заявку на отмену записи (рис. 14). В лечебном учреждении

регистратор сможет отменить запись пациента на указанное время или отмена записи будет выполнена автоматически.

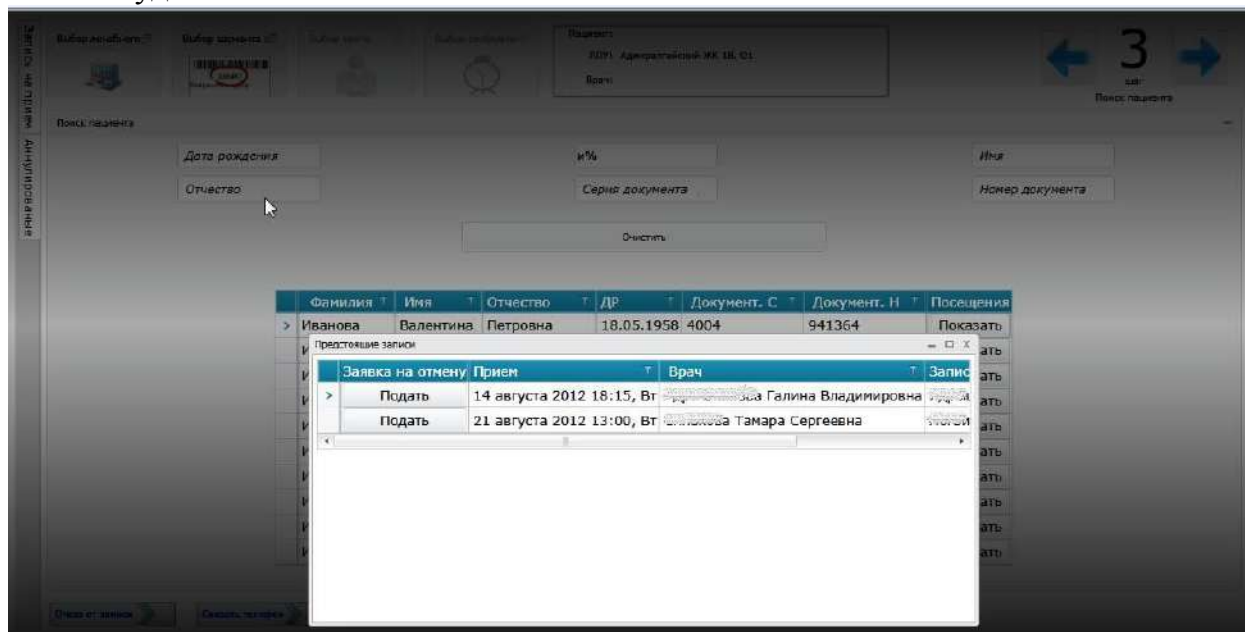


Рисунок 14 – Пример окна «Предстоящие записи»

3.2. Работа с входящими телефонными соединениями

После ответа оператора на поступивший звонок в правом нижнем углу экрана появляется всплывающее окно с номером телефона (рис. 15).



Рисунок 15 – Всплывающее окно с номером телефона

Если указанный номер телефона внесен в качестве контактного телефона для пациентов, то после принятия звонка пациенты уже отобраны. Оператор на шаге 3 (поиск пациента) только уточняет ФИО пациента.

Если нет пациента, связанного с телефоном, то оператор находит и выбирает пациента. Затем уточняет: является ли номер телефона домашним / мобильным и нажимает кнопку «Связать с пациентом». Происходит сохранение контактного телефона пациента. Окно с номером телефона закрывается.

Оператор может изменить номер телефона в окне и выбрать тип номера: домашний (7-значный) или мобильный (10-значный). При следующем звонке выбор пациента произойдет автоматически. При нажатии на кнопку «Связать телефон» (в нижней части окна) повторно всплывает окно с последним номером телефона.

3.3. Фиксация отказа от записи (работа с листом ожидания)

После выбора пациента и выбора специальности врача или ФИО врача оператор может зафиксировать отказ от записи или включить пациента в лист ожидания на период. Для этого требуется нажать на кнопку «Отказ от записи» в нижней части окна.

Открывается окно «Отказ от записи» (рис. 16).

Рисунок 16 – Окно «Отказ от записи»

В поле «Контактный телефон» можно отредактировать контактный телефон пациента. Выбираем причину отказа от записи из справочника из следующих причин: отсутствует талон, отсутствует специалист, нет удобного времени. Оператор может зафиксировать отказ от записи или включить пациента в лист ожидания на период. Постановка пациента в «Лист ожидания» происходит после установки признака «Лист ожидания». Информация о постановке пациента в лист ожидания сохраняется и передается в медицинское учреждение для дальнейшей работы с листом ожидания. Сохраненная информация отображается в отчете «Лист ожидания» и в отчете «Лист ожидания сторонних МИС».

3.4. Фиксация справочной информации, предоставляемой абоненту

В программе возможна фиксация справочной информации, предоставляемой абоненту.

Для фиксации справочной информации требуется нажать кнопку «Дать справку» (рис. 17) в нижней части окна.

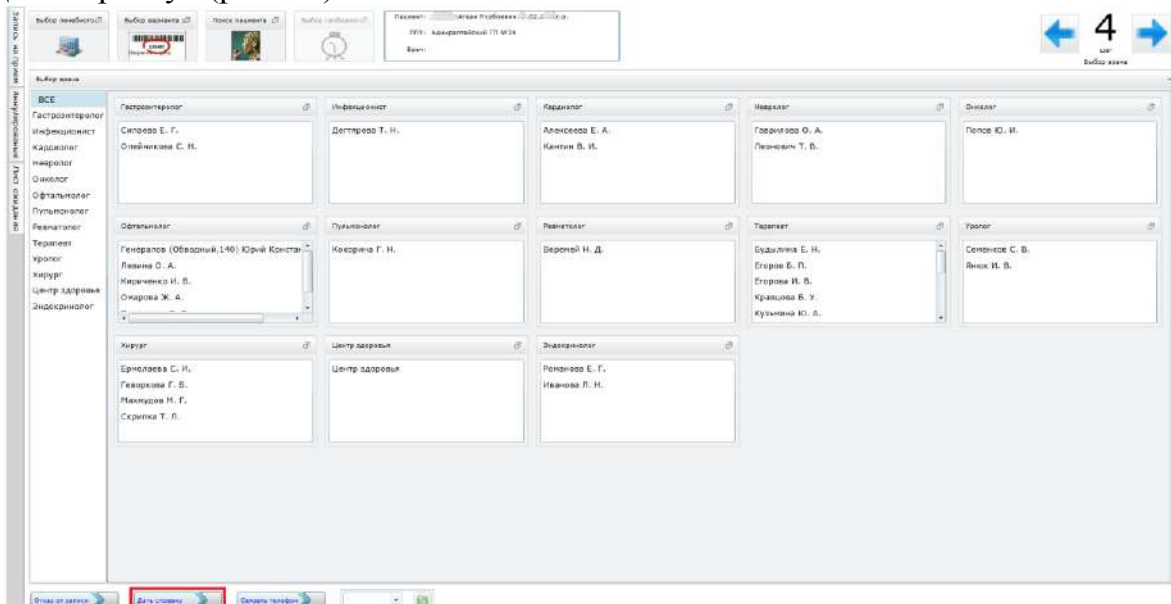


Рисунок 17 – Рабочий экран АРМа оператора ЦТО

Открывается окно «Фиксация справки» (рис. 18).

Рисунок 18 – Окно «Фиксация справки»

В правом верхнем углу окна предварительно заполнены данные о номере телефона, с которого поступил вызов. Телефон может быть отредактирован оператором ЦТО. Если пациент выбран, то заполнены поля с ФИО и датой рождения пациента. Если на шаге 3 заполнены поля поиска, но пациент не выбран, то поля заполнены условиями поиска. В поле «Описание предоставленной справки» вводится текстовая информация. Для ускорения работы оператора ЦТО добавлен список следующих стандартных фраз: «ближайшая запись», «глаукомный кабинет - информация о записи», «для пациента нет списка врачей», «диспансеризация», «информация о записи», «контактные номера телефонов», «наличие талонов», «нет пациента в БД», «ошибочный звонок», «предстоящее посещение – информация», «расписание приема врача», «центр здоровья - информация о записи». После нажатия кнопки «Зафиксировать» информация сохранена. Сохраненная информация отображается в отчете «ЦТО. Информационные вызовы».

3.5. Работа по записи на прием пациентов из расписания, аннулированного в АРМе организатора

В левой части экрана расположена кнопка «Аннулированные» для перехода на отдельную вкладку для работы со списком пациентов из расписаний, аннулированных в АРМе организатора Системы (рис. 19).

Учрежд	Фамилия	Имя	Отчество	ДР	Специальность	Врач	Талон	П-т	Дата	Прием
ЖК 18, 01	Серегина	Елена	Ивановна	10.10.1980	Акушер-гинеколог	Бакулина Люд	08.04.2014 19:15	заме	25.03.2014	Записать
ЖК 18, 01	Владимирова	Нина	Владимировна	15.09.1980	Акушер-гинеколог	Бакулина Люд	10.04.2014 14:00	заме	25.03.2014	Записать
ЖК 18, 01	Митрофанова	Нина	Митрофановна	09.09.1980	Акушер-гинеколог	Бакулина Люд	10.04.2014 15:00	заме	25.03.2014	Записать
ЖК 18, 01	Викторова	Марина	Викторовна	04.04.1981	Акушер-гинеколог	Бакулина Люд	08.04.2014 14:30	заме	25.03.2014	Записать
ЖК 18, 01	Сергеева	Елена	Сергеевна	02.02.1981	Акушер-гинеколог	Бакулина Люд	08.04.2014 18:00	заме	25.03.2014	Записать

Рисунок 19 – Вкладка «Аннулированные»

В верхней части вкладки «Аннулированные» расположены поисковые поля, позволяющие выбрать (отфильтровать) список пациентов или отдельного пациента из аннулированного расписания. Выбор производится по следующим параметрам: по краткому наименованию учреждения, по специальности врача, по ФИО врача, по дате начала и по дате окончания периода аннулирования, по дате аннулирования, по данным пациента. После того как необходимые данные для поиска введены необходимо нажать на клавиатуре кнопку «Enter», что активирует процедуру поиска. Отображается список пациентов, соответствующих введенному поисковому запросу. Пациент из списка может быть записан на прием к врачу по нажатию кнопки «Записать» в конце строки с данными пациента. По нажатию кнопки «Записать» осуществляется переход на Шаг 4 «Выбор врача». При переходе пациент и МО уже выбраны.

3.6. Вкладка «Лист ожидания»

В левой части экрана расположена кнопка «Лист ожидания» для перехода на отдельную вкладку для работы с записью на прием пациентов, включенных в лист ожидания оператором (рис. 20).

Пациент	Учреждение	Пациент	Лист ожидания	Пациент	Статус	Комментарий, Действия			
Король Андрей Андрей-король (20 ноября 1970 г.) +79001112233	Не выбрано	Фамилия: Король Имя: Отчество: Дата рождения: Введите дату	Начало: Введите дату Конец: Введите дату	С-МКС NameSpecialty (2017-09-14T15:18:11-235); NameDoc (2017-09-14T15:18:11-235)	25д. 20ч. 28мин.	Не определено	Обрабатывается	?	
Король Андрей Андрей-Король (20 ноября 1970 г.) +79001112233				С-МКС NameSpecialty (2017-09-14T15:19:11-246); NameDoc (2017-09-14T15:19:11-246)	25д. 20ч. 27мин.	Не определено	Обрабатывается	?	
Король Андрей Андрей-Король (20 ноября 1970 г.) +79001112233				С-МКС NameSpecialty (2017-09-14T20:07:30-734); NameDoc (2017-09-14T20:07:30-734)	25д. 15ч. 38мин.	Не определено	Обрабатывается	?	
Король Андрей Андрей-Король (20 ноября 1970 г.) +79001112233				ПМ М27 NameSpecialty (2017-09-14T20:17:26-175); NameDoc (2017-09-14T20:17:26-175)	25д. 15ч. 28мин.	Не определено	Создана	?	Отменить Записать
Король Андрей Андрей-Король (20 ноября 1970 г.) +79001112233				ПМ М27 NameSpecialty (2017-09-14T20:18:34-307); NameDoc (2017-09-14T20:18:34-307)	25д. 15ч. 27мин.	Не определено	Создана	?	Отменить Записать
Король Андрей Андрей-Король (20 ноября 1970 г.) +79001112233				ПМ М27 NameSpecialty (2017-09-14T20:19:09-513); NameDoc (2017-09-14T20:19:09-513)	25д. 15ч. 26мин.	Не определено	Создана	?	Отменить Записать
Король Андрей Андрей-Король (20 ноября 1970 г.) +79001112233				С-МКС NameSpecialty (2017-09-14T20:22:24-24); NameDoc (2017-09-14T20:22:24-24)	25д. 15ч. 23мин.	Не определено	Обрабатывается	?	
Король Андрей Андрей-Король (20 ноября 1970 г.) +79001112233				С-МКС NameSpecialty (2017-09-14T20:22:48-572); NameDoc (2017-09-14T20:22:48-572)	25д. 15ч. 23мин.	Не определено	Обрабатывается	?	
Король Андрей Андрей-Король (20 ноября 1970 г.) +79001112233				С-МКС NameSpecialty (2017-09-14T20:31:18-271); NameDoc (2017-09-14T20:31:18-271)	25д. 15ч. 14мин.	Не определено	Обрабатывается	?	

Рисунок 20 – Вкладка «Лист ожидания»

В верхней части вкладки «Лист ожидания» расположены поисковые поля, позволяющие выбрать (отфильтровать) список пациентов или отдельного пациента, включенного в лист ожидания. Выбор производится по следующим параметрам: по краткому наименованию учреждения, по специальности врача, по ФИО врача, по дате начала и по дате окончания периода включения в лист ожидания, по данным пациента.

После того как необходимые данные для поиска введены необходимо нажать на клавиатуре кнопку «Enter» или кнопку «Поиск», что активирует процедуру поиска. Отображается список пациентов, соответствующих введенному поисковому запросу. Пациент из списка может быть записан на прием к врачу по нажатию кнопки «Записать» в конце строки с данными пациента. По нажатию кнопки «Записать» осуществляется переход на Шаг 4 «Выбор врача». При переходе пациент и МО уже выбраны. При дальнейшем переходе на шаг 3 «Поиск пациента» возможна проверка предстоящих записей к врачу для выбранного пациента, внесенного в лист ожидания.

По кнопке «Записать» можно записать пациента на прием, при этом осуществляется переход на форму «Запись на прием» на шаг «Выбор свободного кванта». По кнопке «Отменить» открывается окно отмены записи (рис. 21).

Рисунок 21 – Отмена записи в ЖОЗ

3.7. Формирование отчетных форм по работе ЦТО

Для формирования отчетных форм нужно выбрать раздел меню «Отчеты», далее выбрать из выпадающего списка пункт с наименованием отчета и нажать на него левой кнопкой «мыши» (рис. 22).

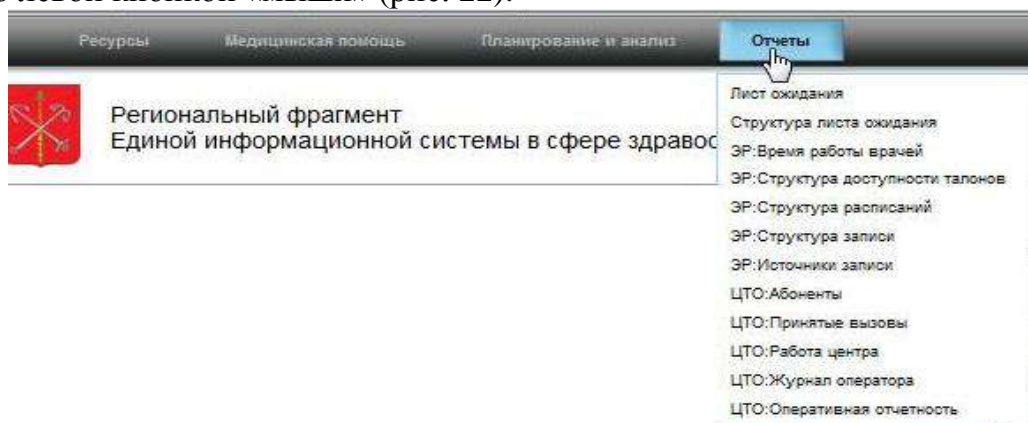


Рисунок 22 – Выбор пункта меню «Отчеты»

Выбрать входные параметры отчета и нажать кнопку «Просмотр отчета» (рис. 23).

Рисунок 23 – Входные данные отчета

Сформированный отчет может быть экспортирован в другой формат данных (xml, tif csv, doc, xls, pdf) или распечатан. Данные действия выполняются из меню (рис. 24).



Рисунок 24 – Меню работы с отчетом

В программе формируются следующие отчеты по работе ЦТО:

1) ЦТО. Оперативная отчетность.

Входные параметры: административный район Санкт-Петербурга, с {Дата 1} – по {Дата2}. Вид отчета приведен в табл. 1.

Таблица 1. Количество обращений в Центр с различными целями и их результаты (взрослая / детская сеть)

Цель обращения	Результат обращения	Количество обращений
Запись на прием к врачу	Запись реализована в момент обращения гражданина в Центр	
	Запись не реализована в момент обращения гражданина в Центр, обращение зарегистрировано в «Журнале отложенного спроса» (включено в лист ожидания соответствующей медицинской организации)	
	Запись не реализована в момент обращения гражданина в Центр, обращение зарегистрировано в «Журнале отложенного спроса» как не достигшее цели (в случае отказа гражданина от включения в лист ожидания)	
Всего обращений с целью записи на прием к врачу		
Отказ от ранее произведенной записи	Ранее произведенная запись аннулирована	

Всего обращений в Центр		
(Общее)		
Цель обращения	Результат обращения	Количество обращений
Запись на прием к врачу	Запись реализована в момент обращения гражданина в Центр	
	Запись не реализована в момент обращения гражданина в Центр, обращение зарегистрировано в «Журнале отложенного спроса» (включено в лист ожидания соответствующей медицинской организации)	
	Запись не реализована в момент обращения гражданина в Центр, обращение зарегистрировано в «Журнале отложенного спроса» как не достигшее цели (в случае отказа гражданина от включения в лист ожидания)	
Всего обращений с целью записи на прием к врачу		
Получение справочной информации	Справочная информация предоставлена	
Отказ от ранее произведенной записи	Ранее произведенная запись аннулирована	
Всего обращений в Центр		

В поле «Всего обращений в центр» выводятся данные по принятым вызовам за период, предоставляемые ГУП АТС Смольного. В поле «Справочная информация предоставлена» выводится разница между количеством принятых вызовов и количеством записей на прием, аннулированных записей на прием, фиксации пациентов в лист ожидания и отказа от записи без внесения в лист ожидания.

2) ЦТО. Прием специалистов.

Входные параметры: административный район Санкт-Петербурга, с {Дата 1} – по {Дата2}. Вид отчета приведен в табл. 2.

Таблица 2. Количество записей к врачам по учреждениям и врачебным специальностям

МО	Специальность	Записи	Лист ожидания	Отказы	Всего
----	---------------	--------	---------------	--------	-------

3) ЦТО. Отчет КЗ.

Входные параметры: административный район Санкт-Петербурга, с {Дата 1} – по {Дата2}. Вид отчета приведен в табл. 3.

Таблица 3. Отчет по районным центрам записи на прием к врачу по телефону

Учреждение	Всего записано					Центр в том числе		
	Центр	Регистратура	Врачи	Информат	Портал	Всего	Врачи-специалисты	Терапевты

4) Журнал работы оператора.

Входные параметры: Логин оператора, с {Дата 1} – по {Дата2}. Вид отчета приведен в табл. 4.

Таблица 4. Журнал работы оператора

МО	Специальность	Врач	Время звонка	Запись на	ФИО пациента	Дата рождения	Телефон	Моб. телефон
----	---------------	------	--------------	-----------	--------------	---------------	---------	--------------

5) ЦТО. Работа Центра.

Входные параметры: административный район Санкт-Петербурга, дата. Вид отчета приведен в табл. 5.

Таблица 5. ЦТО. Работа Центра

Часы работы (Кол-во операторов)	Общее количество вызовов	Количество позвонивших абонентов	Количество принятых вызовов	Количество дозвонившихся абонентов	Средняя длина очереди	Среднее время ожидания	Средняя длительность разговора
---------------------------------	--------------------------	----------------------------------	-----------------------------	------------------------------------	-----------------------	------------------------	--------------------------------

6) ЦТО. Принятые вызовы.

Входные параметры: административный район Санкт-Петербурга, дата. Вид отчета приведен в табл. 6.

Таблица 6. ЦТО. Принятые вызовы

Час/ логин телефона	Логин телефона 1	...	Логин телефона №
08			
09			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			

В ячейке отображается количество принятых оператором вызовов за часовой интервал выбранной даты.

7) ЦТО. Абоненты.

Входные параметры: административный район Санкт-Петербурга, с {Дата 1}
– по {Дата2}. Вид отчета приведен в табл. 7.

Таблица 7. ЦТО. Абоненты

Дата	Номер абонента	Общее количество вызовов	Количество принятых вызовов	Среднее время ожидания в очереди
------	----------------	--------------------------	-----------------------------	----------------------------------

8) ЦТО. Информационные вызовы.

Входные параметры: административный район Санкт-Петербурга, с {Дата 1}
– по {Дата2}. Вид отчета приведен в табл. 8.

Таблица 8. ЦТО. Информационные вызовы

Оператор	Дата вызова	Время вызова	Информация о пациенте				Информация о вызове		
			Фамилия	Имя	Отчество	Дата рождения	Комментарии	Входящий номер	МО
ФИО оператора									
	20.03.2013								
		15:36	Тест	-	-	01.01.2000		9119000000	О №00

9) Журнал пациентов, записанных ЦТО

Входные параметры:

период дат записи пациента на прием с {Дата 1} – по {Дата2},

административный район Санкт-Петербурга,

учреждение,

данные пациента: фамилия, имя, отчество, дата рождения, домашний телефон, мобильный телефон;

успешные записи (да/все). Значение по- умолчанию =Да. Происходит выбор данных по признаку успешной записи;

показывать дубли (Да/НЕТ). По умолчанию= Да. Показываются все данные, переданные учреждением.

Вид отчета приведен в табл. 9.

Таблица 9. Журнал пациентов, записанных ЦТО

МО	Специальность	Врач	Время	Запись	Успех	ФИО пациента	Дата рождения	Тел.	Моб. тел.	Оператор	Источник записи в МО	Дата передачи	Дубли
----	---------------	------	-------	--------	-------	--------------	---------------	------	-----------	----------	----------------------	---------------	-------

В столбце "время " выводится время записи.

В столбце "Успех" проставляется признак успешной записи V в следующих случаях:

если запись произведена через шину записи и было получено подтверждение записи от МИС;

4. Рекомендации по освоению

Для успешного освоения принципов работы с РЕГИЗ необходимо иметь навыки работы с персональным компьютером на базе операционных систем Microsoft Windows на уровне квалифицированного пользователя и свободно осуществлять базовые операции, а также изучить настоящее Руководство.

Выполнения контрольного примера не требуется, т.к. РЕГИЗ имеет интуитивно понятный пользовательский интерфейс.