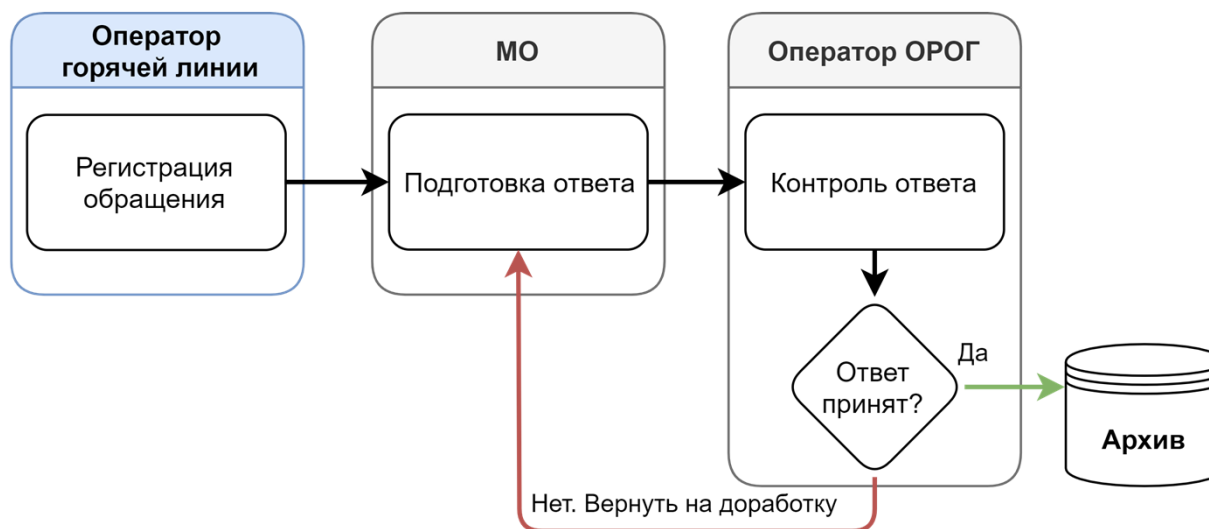


# Организация работы с обращениями граждан в медицинских организациях

Оператор МО

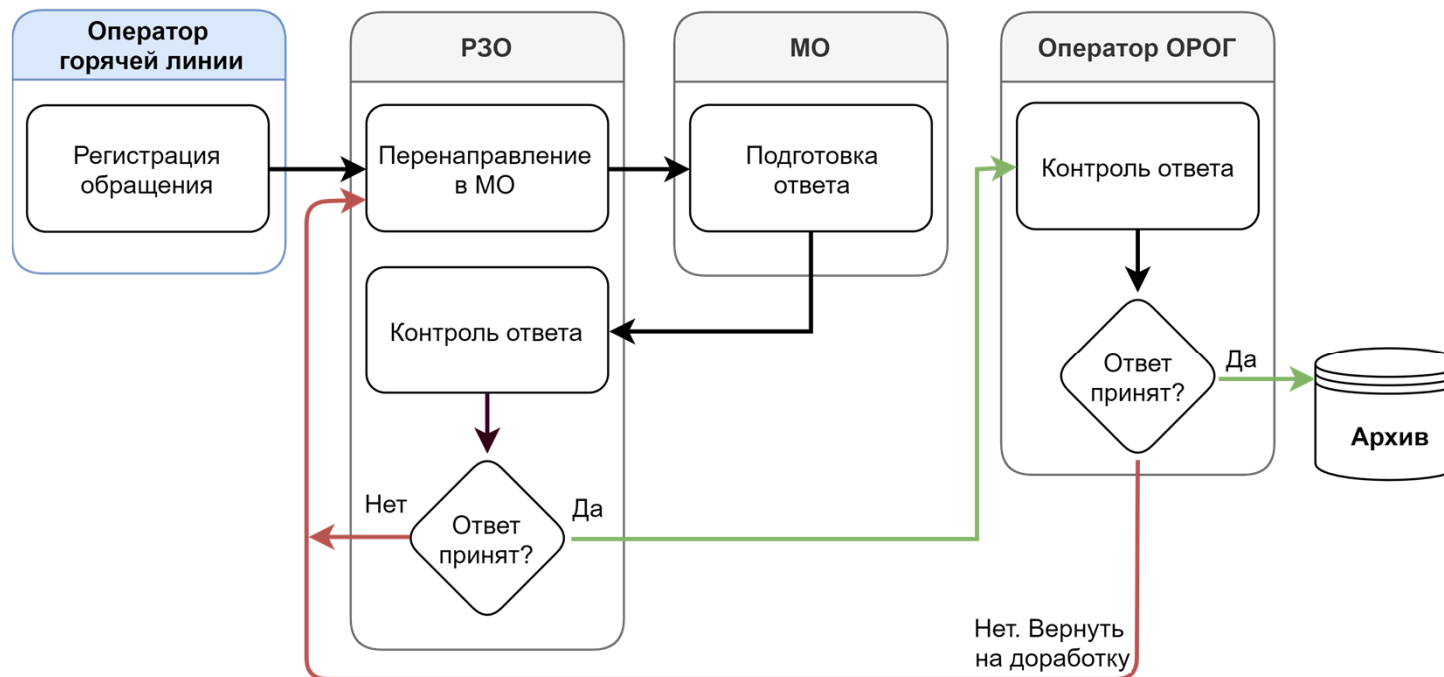


## Маршрут следования обращения МО не прикрепленное к РЗО





## Маршрут следования обращения МО прикрепленное к РЗО, РЗО перенаправляет в МО





## Маршрут следования обращения МО прикрепленное к РЗО, РЗО отвечает самостоятельно





## Вход в систему ОРОГМО

Для перехода в подсистему ОРОГМО необходимо ввести URL:

<https://10.146.142.168/auth/login?returnUrl=%2F>

Откроется форма:

### Авторизация

☐ Запомнить меня

Войти



## Список обращений

ОРОГМО

Главная

Список обращений

Оператор МО СПб ГБУЗ "Городская больница №15"

Текущий

Общий

Список обращений

Обновить

Поиск

#	ФИО	Тип	Организация	Статус	Дата создания	Дата предоставления ответа
38113181416032020	Совальчик Арина Олеговна	Благодарность	СПб ГБУЗ "Городская больница №15"	Направлено в МО	16.03.2020	30.03.2020
40101170316032020	Иннина Анна Григорьевна	Жалоба	СПб ГБУЗ "Городская больница №15"	Направлено в МО	16.03.2020	30.03.2020
40101164916032020	Измайлова Анна Григорьевна	Жалоба	СПб ГБУЗ "Городская больница №15"	Направлено в МО	16.03.2020	30.03.2020
40101163316032020	Измайлова Юлия Олеговна	Жалоба	СПб ГБУЗ "Городская больница №15"	Направлено в МО	16.03.2020	30.03.2020
40101154816032020	Измайлов Василий Диркович	Жалоба	СПб ГБУЗ "Городская больница №15"	Направлено в МО	16.03.2020	30.03.2020
40101153416032020	Измайлов Александр Диркович	Жалоба	СПб ГБУЗ "Городская больница №15"	Направлено в МО	16.03.2020	30.03.2020
40101153316032020	Измайлов Александр Диркович	Жалоба	СПб ГБУЗ "Городская больница №15"	Направлено в МО	16.03.2020	30.03.2020
40101152516032020	Измайлов Александр Диркович	Жалоба	СПб ГБУЗ "Городская больница №15"	Направлено в МО	16.03.2020	30.03.2020
40103151318022020	Иванов Иван Иванович	Жалоба	СПб ГБУЗ "Городская больница №15"	Направлено в МО	18.02.2020	03.03.2020
40103150218022020	Иванов Иван Иванович	Жалоба	СПб ГБУЗ "Городская больница №15"	Направлено в МО	18.02.2020	03.03.2020

Items per page: 10

1 - 10 of 12

Items per page: 10 ▾ 1 - 10 of 12 |< < > >|

Список обращений разделен на:

- Текущий (1) - требующий действий пользователя
  - Общий (2) -включающий уже обработанные обращения
- Красным цветом (3) выделяются просроченные обращения

## Список обращений

ОРОГМО

Главная

Список обращений

Оператор МО СПб ГБУЗ "Городская больница №15"

Текущий

Общий

Список обращений

Обновить

Поиск

#	ФИО	Тип	Организация	Статус	Дата создания	Дата предоставления ответа
38113181416032020	Совальчик Арина Олеговна	Благодарность	СПб ГБУЗ "Городская больница №15"	Направлено в МО	16.03.2020	30.03.2020
40101170316032020	Иннина Анна Григорьевна	Жалоба	СПб ГБУЗ "Городская больница №15"	Направлено в МО	16.03.2020	30.03.2020
40101164916032020	Измайлова Анна Григ орьевна	Жалоба	СПб ГБУЗ "Городская больница №15"	Направлено в МО	16.03.2020	30.03.2020
40101163316032020	Измайлова Юлия Олеговна	Жалоба	СПб ГБУЗ "Городская больница №15"	Направлено в МО	16.03.2020	30.03.2020
40101154816032020	Измайлов Василий Диркович	Жалоба	СПб ГБУЗ "Городская больница №15"	Направлено в МО	16.03.2020	30.03.2020
40101153416032020	Измайлов Александр Диркович	Жалоба	СПб ГБУЗ "Городская больница №15"	Направлено в МО	16.03.2020	30.03.2020
40101153316032020	Измайлов Александр Диркович	Жалоба	СПб ГБУЗ "Городская больница №15"	Направлено в МО	16.03.2020	30.03.2020
40101152516032020	Измайлов Александр Диркович	Жалоба	СПб ГБУЗ "Городская больница №15"	Направлено в МО	16.03.2020	30.03.2020
40103151318022020	Иванов Иван Иванович	Жалоба	СПб ГБУЗ "Городская больница №15"	Направлено в МО	18.02.2020	03.03.2020
40103150218022020	Иванов Иван Иванович	Жалоба	СПб ГБУЗ "Городская больница №15"	Направлено в МО	18.02.2020	03.03.2020

Items per page: 10

1 - 10 of 12

По любому параметру возможна сортировка.  
**Обновить (1)** – перезагрузка списка.  
**Поиск (2)** – открывает форму поиска обращений.





## Список обращений - поиск

### Список обращений

Обновить Поиск

#### Поиск обращений

Номер обращений

ФИО

вас

Дата создания обращения от



Дата создания обращения по



В адрес МО

Поиск

Очистить

#	ФИО	Тип	Организация	Статус	Дата создания	Дата предоставления ответа
38416051017102019	Васильева Анна Игорьева		СПб ГБУЗ "Родильный дом №9"	Возвращено в МО		

Items per page: 10

0 of 0

|< < > >|

Поиск возможен и по неполным данным



## Обращение - жалоба

Обращение №38415202416032020

[Печать](#)

Дата регистрации: 16.03.2020

Время регистрации: 15:20

Тип обращения Жалоба	
В адрес МО СПб ГБУЗ "Городская больница №15"	
ФИО Алексеев Алексей Алексеевич	
СНИЛС 123456789	Способ обращения Устное
Пол Мужской	Email al@mail.com
Застрахован 1234 Страховая1	Дата рождения 02.03.2020
Район Адмиралтейский	Адрес Испытатель 13
Телефон 89997776555	Социальный статус Пенсионер

☐ Доверенность

### Проблемы и причины обращения граждан:

☒ Проблемы с льготным лекарственным обеспечением

- Вопросы, связанные с организационными мероприятиями (поставка ЛС, ИМН, специализированного лечебного питания и др.)

### Содержание обращения

Добрый день! В личном кабинете пациента в разделе "Случаи медобслуживания" указан диагноз, который врачи в поликлиниках мне не ставили (Микоз головы Парша (кериян) Микоз бороды Сикоз микотический). Прошу убрать недостоверные данные из моей истории болезни! Спасибо.

Печать – открывает форму  
печать обращения

## Форма печати

### РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТА ОБРАЩЕНИЯ


1	Регистрационный номер:	38415202416032020
2	Дата регистрации:	16.03.2020
3	Время регистрации:	15:24
4	В адрес МО:	СПб ГБУЗ "Городская больница №15"
5	Способ обращения:	Устное
<b>Личные сведения о заявителе</b>		
6	СНИЛС:	123456789
7	ФИО:	Алексеев Алексей Алексеевич
8	Пол:	Мужской
9	Email:	al@mail.com
10	Застрахован:	1234 Страховая1
11	Дата рождения:	02.03.2020
12	Район:	Адмиралтейский
13	Адрес:	Испытатель 13
14	Телефон:	89997776655
15	Социальный статус:	Пенсионер
16	Доверенность:	Х
17	Жалоба обоснована:	Х
18	Ответ заявителю предоставлен:	Х
<b>Проблемы и причины обращения граждан:</b>		
<b>Принятые меры:</b>		
<b>Содержание обращения:</b>		
27	Добрый день! В личном кабинете пациента в разделе "Случаи медобслуживания" указан диагноз, который врачи в поликлиниках мне не ставили (Микоз головы Парша (кериион) Микоз бороды Сикоз микотический). Прошу убрать недостоверные данные из моей истории болезни! Спасибо.	
28	<b>Ответ:</b>	
Все будет исправлено, спасибо		



### РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТА ОБРАЩЕНИЯ

1	Регистрационный номер:	38415202416032020
2	Дата регистрации:	16.03.2020
3	Время регистрации:	15:24
4	В адрес МО:	СПб ГБУЗ "Городская больница №15"
5	Способ обращения:	Устное
<b>Личные сведения о заявителе</b>		
6	СНИЛС:	123456789
7	ФИО:	Алексеев Алексей Алексеевич
8	Пол:	Мужской
9	Email:	al@mail.com
10	Застрахован:	1234 Страховая1
11	Дата рождения:	02.03.2020
12	Район:	Адмиралтейский
13	Адрес:	Испытатель 13
14	Телефон:	89997776655
15	Социальный статус:	Пенсионер
16	Доверенность:	Х
17	Жалоба обоснована:	Х
18	Ответ заявителю предоставлен:	Х
<b>Проблемы и причины обращения граждан:</b>		
<b>Принятые меры:</b>		
<b>Содержание обращения:</b>		
27	Добрый день! В личном кабинете пациента в разделе "Случаи медобслуживания" указан диагноз, который врачи в поликлиниках мне не ставили (Микоз головы Парша (кериион) Микоз бороды Сикоз микотический). Прошу убрать недостоверные данные из моей истории болезни! Спасибо.	
28	<b>Ответ:</b>	
Все будет исправлено, спасибо		

Печать 2 лист. бумаги

Принтер  Send To OneNote 2011

Страницы Все

Цветная печать Цветная печать

Дополнительные настройки

**Печать** **Отмена**

Для печати готовой формы, необходимо нажать ctrl+p, при необходимости выбрать принтер и задать параметры, после чего нажать кнопку печатать.  
(внешний вид окна печати может отличаться в зависимости от используемого браузера)

## Предоставление ответа на обращение

☐ Жалоба обоснована

☐ Ответ заявителю предоставлен

Принятые меры:

Ответ

Сформировать ответ

Сформировать ответ с ЭЦП

Прикрепленные файлы к обращению

Прикрепить файлы

Лог изменения статуса

Статус изменен: **Направлено в МО**

Hot Line Operator :: 2020-03-16 15:24:51

Сформировать ответ(1) – кнопка для ответа без ЭЦП  
Сформировать ответ с ЭЦП(2) – кнопка для ответа с ЭЦП  
Прикрепить файл(3) – кнопка для добавления файла  
к обращению

## Предоставление ответа на обращение без ЭЦП

☐ Жалоба обоснована

☐ Ответ заявителю предоставлен

### Принятые меры:

☐ Принятые дисциплинарные меры

- ☐ Увольнение
- ☐ Выговор
- ☐ Замечание
- ☐ Указано на неполное соответствие занимаемой должности
- ☐ Дисциплинарные взыскания

☐ Корректирующие и предупреждающие меры

- ☐ Предупреждение
- ☐ Депремирование
- ☐ Беседа с персоналом
- ☐ Беседа с заявителем
- ☐ Инструктаж
- ☐ Внеплановое обучение
- ☐ Конференция, совещание, собрание
- ☐ Комиссионный разбор случая
- ☐ ЭКМП
- ☐ Занятие
- ☐ Решение вопроса заявителя
- ☐ Извинения
- ☐ Даны указания
- ☐ Возврат пациенту незаконно полученных денежных средств
- ☐ Передача дел в правоохранительные органы
- ☐ Другие меры

Ответ

Сертификат для подписи

Отправить

Отмена

Маркеры (1) –обоснованность, принятые меры и представленность ответа

Ответ (2) – поле для текста ответа.

Отправить(3)– сохранить ответ и отправить далее по маршруту

## Предоставление ответа на обращение с ЭЦП

☐ Жалоба обоснована ☐ Ответ заявителю предоставлен

**Принятые меры:**

☐ Принятые дисциплинарные меры

- ☐ Увольнение
- ☐ Выговор
- ☐ Замечание
- ☐ Указано на неполное соответствие занимаемой должности
- ☐ Дисциплинарные взыскания

☐ Корректирующие и предупреждающие меры

- ☐ Предупреждение
- ☐ Депремирование
- ☐ Беседа с персоналом
- ☐ Беседа с заявителем
- ☐ Инструктаж
- ☐ Внеплановое обучение
- ☐ Конференция, совещание, собрание
- ☐ Комиссионный разбор случая
- ☐ ЭКМП
- ☐ Занятие
- ☐ Решение вопроса заявителя
- ☐ Извинения
- ☐ Даны указания
- ☐ Возврат пациенту незаконно полученных денежных средств
- ☐ Передача дел в правоохранительные органы
- ☐ Другие меры

Ответ

Сертификат для подписи

Городская поликлиника №86

Городская поликлиника №86

Маркеры(1) –обоснованность, принятые меры и представленность ответа  
 Ответ(2) – поле для текста ответа.  
 Сертификат для подписи(3) – список установленных на компьютере  
 пользователя сертификатов ЭЦП  
 Отправить(4)– сохранить ответ и отправить в ОРОГ



## Ответ подписанный ЭЦП

Ответ

Все будет исправлено, спасибо



Заведующий отделом

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Сертификат 04A472DD91845477B38047E3C4FDC3944916EE56  
Владелец Сейфетдинова Светлана Борисовна  
Действителен с 19.12.2019 по 19.03.2020

С.Б.Сейфетдинова

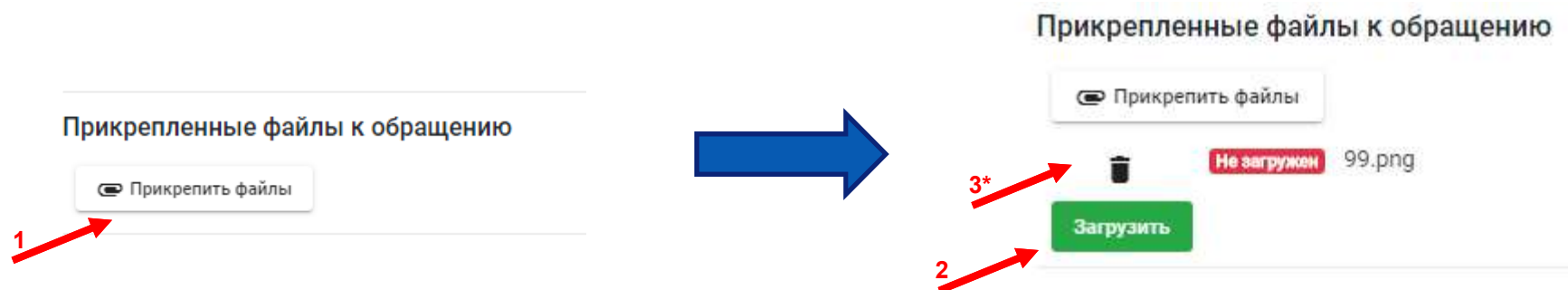
Изменить

Прикрепленные файлы к обращению

Прикрепить файлы



## Прикрепление файлов к обращению



Прикрепить файлы(1) – выбрать файлы для прикрепления к ответу.

Загрузить(2)– подтвердить прикрепление файлов

(3\*) – нажать для удаления случайно добавленных файлов (после нажатия «Загрузить» удалить прикрепленные файлы невозможно!)