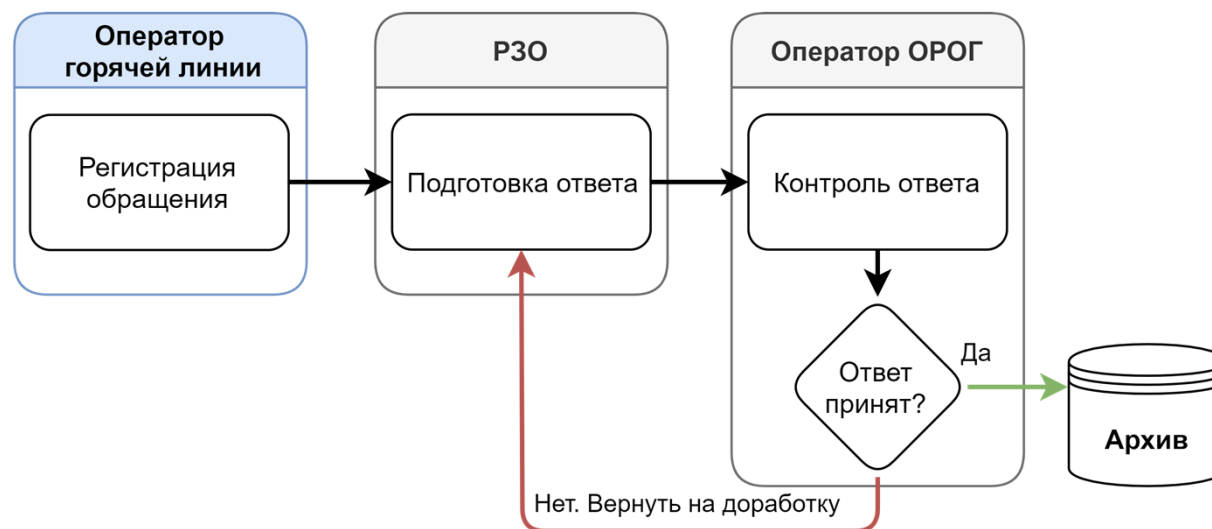


Организация работы с обращениями граждан в медицинских организациях

Оператор РЗО

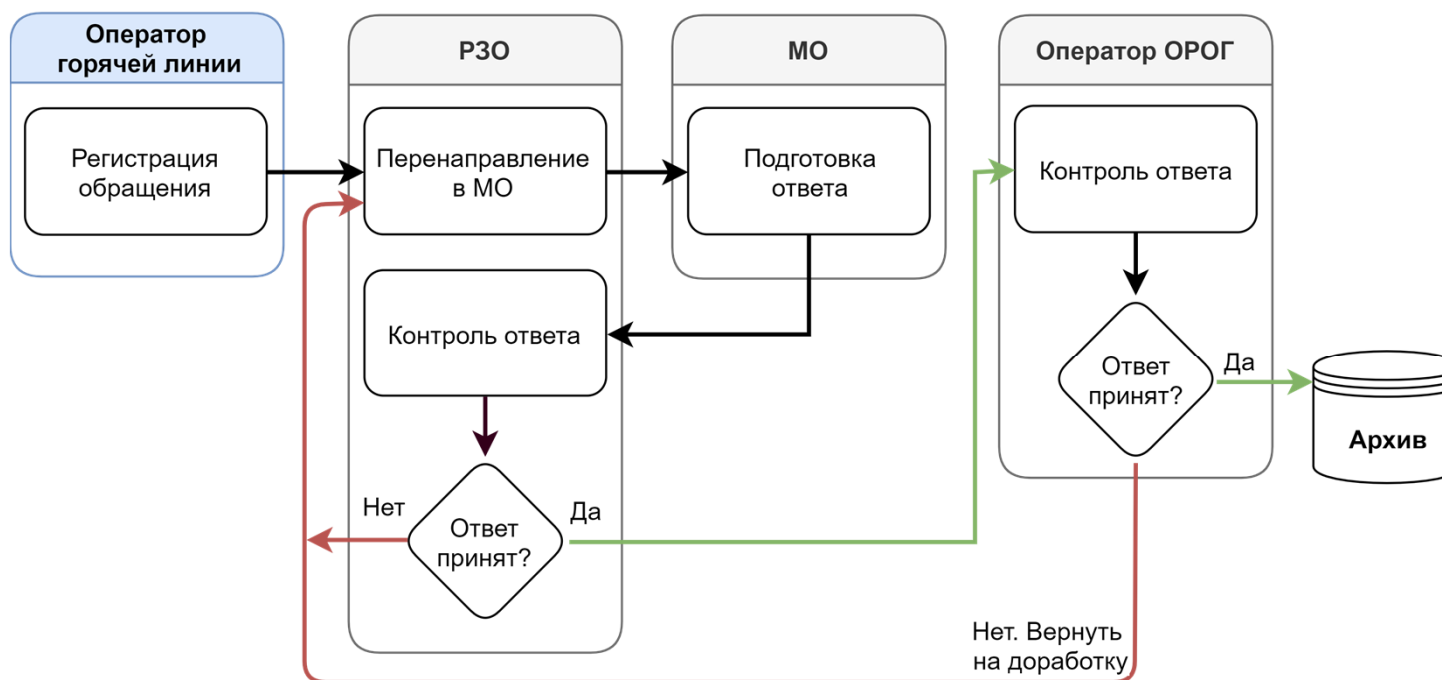


Маршрут следования обращения МО прикрепленное к РЗО, РЗО отвечает самостоятельно

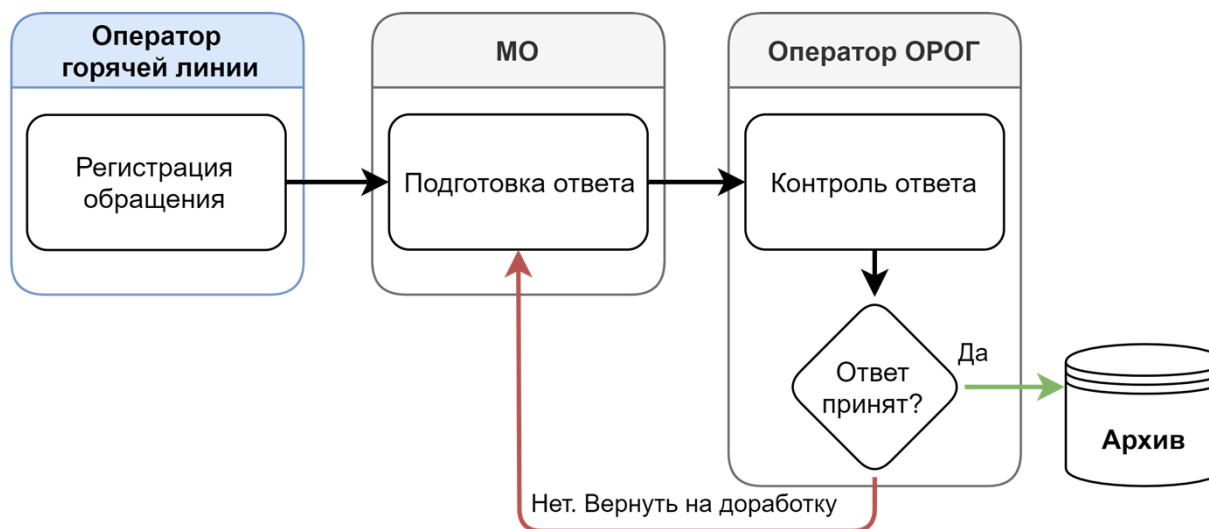




Маршрут следования обращения МО прикрепленное к РЗО, РЗО перенаправляет в МО



Маршрут следования обращения МО не прикрепленное к РЗО





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

Текущий				Общий		
Список обращений 1				2		
Обновить Поиск						
#	ФИО	Тип	Организация	Статус	Дата создания	Дата предоставления ответа
38117044816032020	Лыткин Юстиниан Яковович	Жалоба	СПб ГБУЗ "Детская городская поликлиника №49" Пушкинского района	Направлено в РЗО	16.03.2020	30.03.2020
38117041216032020	Третьяков Виталий Миронович	Жалоба	СПб ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №19" Пушкинского района	Направлено в РЗО	16.03.2020	30.03.2020
38117013516032020	Цугуй Михаил Сергеевич	Жалоба	СПб ГБУЗ "Женская консультация №44" Пушкинского района	Направлено в РЗО	16.03.2020	30.03.2020
38117005116032020	Демченко Остап Бендерович	Жалоба	СПб ГБУЗ "Городская поликлиника №60 Пушкинского района"	Направлено в РЗО	16.03.2020	30.03.2020
38116595216032020	Дагаев Олег Сергеевич	Жалоба	СПб ГБУЗ "Детская городская поликлиника №49" Пушкинского района	Направлено в РЗО	16.03.2020	30.03.2020
38116583516032020	Дроздов Дмитрий Сергеевич	Жалоба	СПб ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №19" Пушкинского района	Направлено в РЗО	16.03.2020	30.03.2020
38116573316032020	Авдеева Елена Дмитриевна	Жалоба	СПб ГБУЗ "Женская консультация №44" Пушкинского района	Направлено в РЗО	16.03.2020	30.03.2020
38116565516032020	Андреева Арина Олеговна	Жалоба	СПб ГБУЗ "Женская консультация №44" Пушкинского района	Направлено в РЗО	16.03.2020	30.03.2020
39810005928112019	Корольков Иван Иванович	Благодарность	СПб ГБУЗ "Городская поликлиника №60 Пушкинского района"	Направлено в РЗО	28.11.2019	12.12.2019
39768005928112019	Корольков Иван Иванович	Благодарность	СПб ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №19" Пушкинского района	Направлено в РЗО	28.11.2019	12.12.2019

Items per page: 10 1 - 10 of 28 |< < > >|

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

RZO Operator

Текущий

Общий

Список обращений

1

Обновить

2

Поиск

#	ФИО	Тип	Организация	Статус	Дата создания	Дата предоставления ответа
38117044816032020	Лыткин Юстиниан Яковович	Жалоба	СПб ГБУЗ "Детская городская поликлиника №49" Пушкинского района	Направлено в РЗО	16.03.2020	30.03.2020
38117041216032020	Третьяков Виталий Миронович	Жалоба	СПб ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №19" Пушкинского района	Направлено в РЗО	16.03.2020	30.03.2020
38117013516032020	Цугуй Михаил Сергеевич	Жалоба	СПб ГБУЗ "Женская консультация №44" Пушкинского района	Направлено в РЗО	16.03.2020	30.03.2020
38117005116032020	Демченко Остап Бендерович	Жалоба	СПб ГБУЗ "Городская поликлиника №60 Пушкинского района"	Направлено в РЗО	16.03.2020	30.03.2020
38116595216032020	Дагаев Олег Сергеевич	Жалоба	СПб ГБУЗ "Детская городская поликлиника №49" Пушкинского района	Направлено в РЗО	16.03.2020	30.03.2020
38116583516032020	Дроздов Дмитрий Сергеевич	Жалоба	СПб ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №19" Пушкинского района	Направлено в РЗО	16.03.2020	30.03.2020
38116573316032020	Авдеева Елена Дмитриевна	Жалоба	СПб ГБУЗ "Женская консультация №44" Пушкинского района	Направлено в РЗО	16.03.2020	30.03.2020
38116565516032020	Андреева Арина Олеговна	Жалоба	СПб ГБУЗ "Женская консультация №44" Пушкинского района	Направлено в РЗО	16.03.2020	30.03.2020
39810005928112019	Корольков Иван Иванович	Благодарность	СПб ГБУЗ "Городская поликлиника №60 Пушкинского района"	Направлено в РЗО	28.11.2019	12.12.2019
39768005928112019	Корольков Иван Иванович	Благодарность	СПб ГБУЗ "Стоматологическая поликлиника №19" Пушкинского района	Направлено в РЗО	28.11.2019	12.12.2019

Items per page: 10

1 - 10 of 28

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

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
Личные сведения о заявителе		
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:	<input checked="" type="checkbox"/>
17	Жалоба обоснована:	<input checked="" type="checkbox"/>
18	Ответ заявителю предоставлен:	<input checked="" type="checkbox"/>
Проблемы и причины обращения граждан:		
Принятые меры:		
27	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.		
28	Ответ:	
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
Личные сведения о заявителе		
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:	<input checked="" type="checkbox"/>
17	Жалоба обоснована:	<input checked="" type="checkbox"/>
18	Ответ заявителю предоставлен:	<input checked="" type="checkbox"/>
Проблемы и причины обращения граждан:		
Принятые меры:		
27	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.		
28	Ответ:	
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)

Подготовка ответа на обращение

☐ Жалоба обоснована ☐ Ответ заявителю предоставлен

Принятые меры:

Ответ:

Сформировать ответ Сформировать ответ с ЭЦП

Прикрепленные файлы к обращению

Прикрепить файлы

Изменение статуса

Направить в МО Обработать

Оставьте комментарий

Прикрепить файлы

Изменить

1 2 3 4

Сформировать ответ(1) – кнопка для самостоятельного ответа без ЭЦП
 Сформировать ответ с ЭЦП(2) – кнопка для самостоятельного ответа с ЭЦП
 Направить в МО(3) – перенаправить обращение для ответа В МО
 Прикрепить файл(4) – 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

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

Ответ (2) – поле для текста ответа.

Отправить(3)– сохранить ответ и отправить в ОРОГ

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



Перенаправление обращения в МО

Изменение статуса

1

Направить в МО Обработать

2

Оставьте комментарий

Перенаправляю Вам обращение ...

3

Прикрепить файлы

Изменить

Направить в МО(1) –нажать, чтобы поле “Оставьте комментарий” и кнопка “Изменить” стали активными

Оставьте комментарий(2) – поле для текста комментарий.

Изменить(3)– сохранить комментарий и перенаправить в МО



Контроль ответа, полученного от МО

Изменение статуса

[Возвратить в МО](#) [Обработать](#)

☐ Ответ согласован РЗО

Оставьте комментарий

[Прикрепить файлы](#)

[Изменить](#)

1

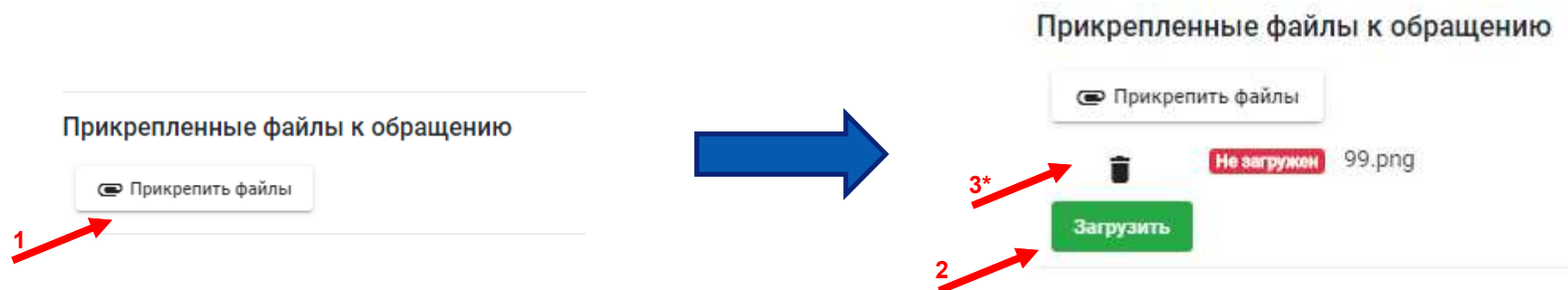
2

3

Если полученный от МО ответ устраивает оператора РЗО, необходимо нажать Обработать(1), После чего нажать маркер (2)«Ответ согласован с РЗО», при необходимости оставить комментарий и нажать «Изменить» (3)

Если ответ требует доработок, необходимо нажать «Возвратить в МО», после чего обязательно оставить комментарий и нажать «Изменить»(3)

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!)