



Руководство пользователя

ВРАЧ42. Запись пациентов на прием к врачу через Интернет

В документе рассматривается запись пациентов в поликлинику через Интернет, при помощи портала ВРАЧ42:

- Выбор медицинской организации.
- Ввод персонифицированных данных пациента.
- Разбор некоторых проблем, возникающих при записи на прием.
- Результаты успешной записи к врачу.

Автор:	ГБУЗ КОМИАЦ
Дата последнего изменения:	26.05.16
Версия:	1.01.0
Страниц:	19

Содержание

1. Назначение портала ВРАЧ42	3
2. Доступ к услугам портала	4
3. Знакомство с правилами записи к врачу	6
4. Последовательность записи на прием к врачу поликлиники	7
4.1. Выбор медицинской организации	7
4.2. Ввод персонифицированных данных пациента.....	8
4.3. Ситуация, когда ввод персональных данных закончился неуспехом	10
4.4. Успешный доступ к расписанию приемов	12
5. Отмена посещения	17
6. Техническая поддержка	18



1. Назначение портала ВРАЧ42

Портал ВРАЧ42 обеспечивает запись пациентов через Интернет на прием к врачам поликлиник Кемеровской области, оказывающих амбулаторную помощь в рамках обязательного медицинского страхования.

Пользователями портала являются:

- граждане Кемеровской области, застрахованные по обязательному медицинскому страхованию,
- работники регистратур медицинских организаций, зарегистрированных на портале, оказывающих медицинскую помощь в рамках обязательного медицинского страхования,
- работники колл-центров, занимающиеся обработкой обращений и информированием по голосовым каналам связи в интересах органов управления здравоохранением Кемеровской области, в том числе Регионального центра телефонного обслуживания (РЦТО) по телефону 123.

Модуль обеспечивает возможность интеграции с Единым порталом государственных услуг (ЕПГУ), а также потенциальную возможность интеграции с Федеральной электронной регистратурой (ФЭР).

Для доступа гражданина к услугам портала необходимо наличие компьютера с доступом к сети Интернет. Установки какого-либо специального программного обеспечения не требуется.

* * *

Термины и определения, используемые в документе

Термины и определения	Описание
Портал	Портал ВРАЧ42
МИС КУЗДРАВ	Медицинская информационная система
АРЕНА	Подсистема МИС КУЗДРАВ для поликлиники
ЕПГУ	Единый портал государственных услуг
РЦТО	Региональный центр телефонного обслуживания
ФЭР	Федеральная электронная регистратура

2. Доступ к услугам портала

Доступ к услугам портала осуществляется по адресу:

<http://www.vrach42.ru/>

После ввода этого адреса в окне Интернет–браузера отображается заглавная страница портала:

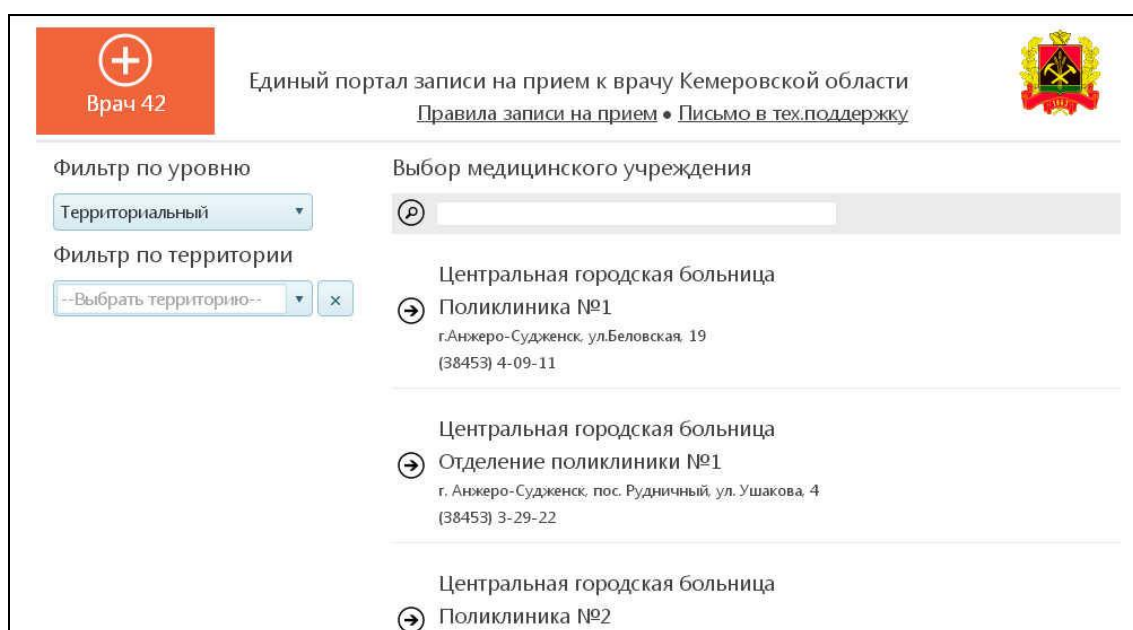


Рисунок 1.
Заглавная
страница
портала
ВРАЧ42

Заглавная страница портала включает:

- фильтр уровня медицинской организации¹,
 - территориальный уровень,
 - областной уровень,
- фильтр медицинских организаций территории,
- поле поиска медицинской организации,
- перечень медицинских организаций территорий, выбранных по фильтрам и окну поиска,
- пояснительные сообщения внизу заглавной страницы (на рисунке не показаны).

¹ В будущем этот фильтр использоваться не будет.

Кроме того, в верхней части заглавной страницы находятся две гиперссылки:

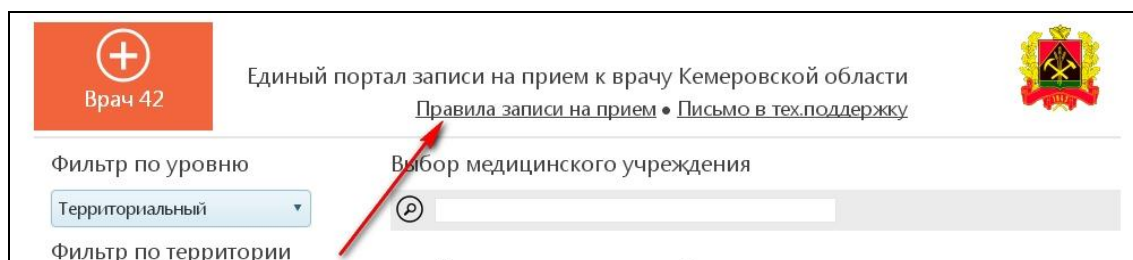
- Правила записи на прием.
- Письмо в техническую поддержку.

Работа с перечисленными элементами заглавной страницы будет описана ниже.

3. Знакомство с правилами записи к врачу

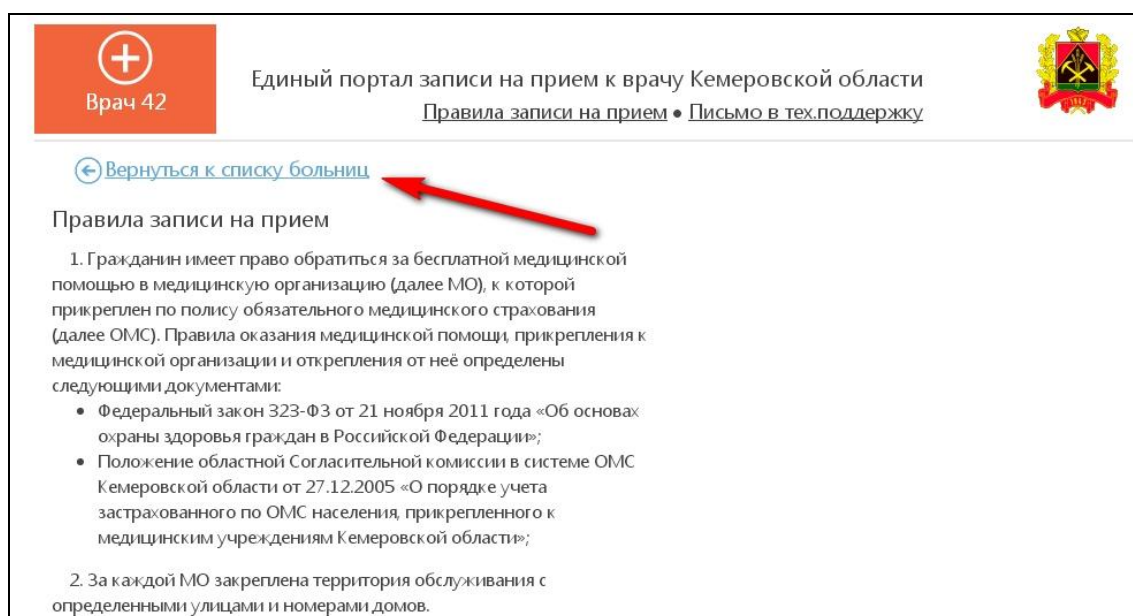
С правилами записи на прием к врачу поликлиники при помощи Интернет-ресурсов портала пациент может ознакомиться по гиперссылке «Правила записи на прием»:

Рисунок 2.
Расположение
гиперссылки
«Правила
записи на
прием»



При переходе по гиперссылке выводится окно с правилами:

Рисунок 3.
Правила записи
на прием



Для возвращения на главную страницу необходимо перейти по гиперссылке «Вернуться к списку больниц».

4. Последовательность записи на прием к врачу поликлиники

4.1. Выбор медицинской организации

Вначале пациенту необходимо выбрать медицинскую организацию. Для этого вначале необходимо выбрать территорию (муниципальное образование), в котором расположено медицинское учреждение. Делается это при помощи фильтра «Фильтр по территории», в списке которого содержится каждое муниципальное образование области. Кроме того, в строке «Выбор медицинского учреждения» можно ввести любую часть правильного наименования медицинской организации:

Рисунок 4. Пример выбора в городе Кемерово наименования медицинской организации, включающей имя М. Н. Горбуновой

Единый портал записи на прием к врачу Кемеровской области

Правила записи на прием • Письмо в тех.поддержку

Фильтр по уровню: Территориальный

Фильтр по территории:

- Кемерово
- Анжеро-Судженск
- Белово
- Березовский
- Кемерово**
- Киселевск
- Ленинск-Кузнецкий
- Междуреченск

Выбор медицинского учреждения:

Горбун

- Городская больница №1 имени М.Н.Горбуновой
- Поликлиника №3
г.Кемерово, ул.Весенняя, 8
(3842) 36-80-79
- Городская больница №1 имени М.Н.Горбуновой
- Поликлиника №10
г.Кемерово, ул.Красноармейская, 115
(3842) 36-19-46, (3842) 36-92-85
- Городская больница №1 имени М.Н.Горбуновой
- Женская консультация
г.Кемерово, ул.Дарвина, 2
(3842) 75-20-03, (3842) 75-20-09

Щелчок мыши по названию медицинской организации приводит к однозначному ее уточнению:

Единый портал записи на прием к врачу Кемеровской области
Правила записи на прием • Письмо в тех.поддержку

Фильтр по уровню
Территориальный

Фильтр по территории
Киселевск

Выбор медицинского учреждения

Центральная городская больница
Поликлиника №1
г.Киселевск, ул.Весенняя, 14
(38464) 5-68-48

Центральная городская больница
Поликлиника №2
г.Киселевск, ул.Инженерная площадь, 15
(38464) 2-46-80

Центральная городская больница
Поликлиника №4
г.Киселевск, ул.Ленина, 29
(38464) 2-01-76

Рисунок 5.
Уточнение
медицинской
организации из
предложенного
списка

4.2. Ввод персонализированных данных пациента

После конкретизации поликлиники выводится окно с формой записи, в которую пациенту необходимо ввести свои персональные данные:

[← Вернуться к списку больниц](#)

Киселевск, Центральная городская больница
Поликлиника №2
г.Киселевск, ул.Инженерная площадь, 15; (38464) 2-46-80

Вход в систему

Фамилия*: Конев

Имя*: Евгений

Дата рождения*: 04.11.1976

для ввода даты щёлкните по пиктограмме справа

Тип документа: Страховой полис

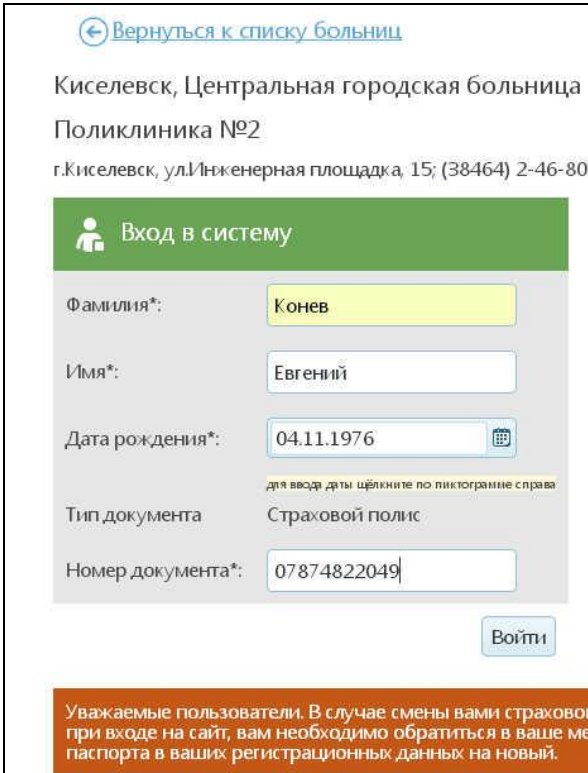
Номер документа*: 07874822049

Войти

Уважаемые пользователи. В случае смены вами страхового при входе на сайт, вам необходимо обратиться в ваше ме. паспорта в ваших регистрационных данных на новый.


Рисунок 6.
Форма с
персональными
данными
пациента при
записи к врачу

В верхней части формы содержатся сведения о ранее выбранной медицинской организации, ее адресе и телефоне регистратуры.




← [Вернуться к списку больниц](#)

Киселевск, Центральная городская больница
Поликлиника №2
г.Киселевск, ул.Инженерная площадь, 15; (38464) 2-46-80

 Вход в систему

Фамилия*:

Имя*:

Дата рождения*: 
для ввода даты щёлкните по пиктограмме справа

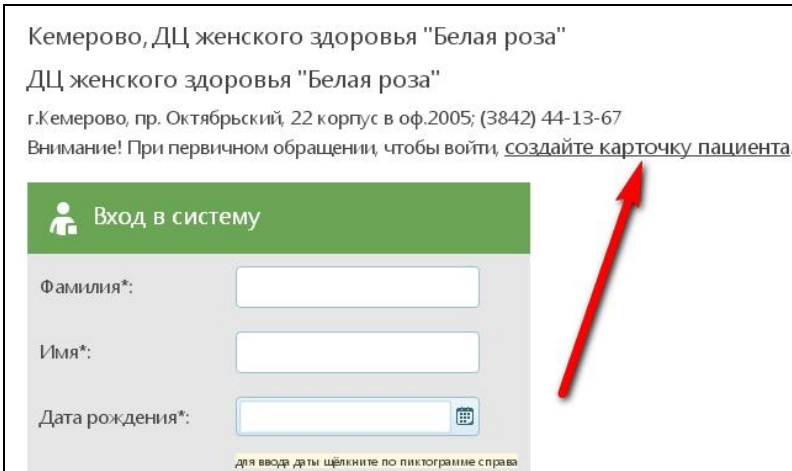
Тип документа: Страховой полис

Номер документа*:


Уважаемые пользователи. В случае смены вами страхового полиса при входе на сайт, вам необходимо обратиться в ваше отделение в ваших регистрационных данных на новый.

Рисунок 7.
Форма с персональными данными пациента при записи к врачу

В некоторых поликлиниках, по их пожеланиям, содержится дополнительная гиперссылка, позволяющая создать пустую электронную медицинскую карту амбулаторного больного:




Кемерово, ДЦ женского здоровья "Белая роза"
ДЦ женского здоровья "Белая роза"
г.Кемерово, пр. Октябрьский, 22 корпус в оф.2005; (3842) 44-13-67
Внимание! При первичном обращении, чтобы войти, [создайте карточку пациента](#).

 Вход в систему

Фамилия*:

Имя*:

Дата рождения*: 
для ввода даты щёлкните по пиктограмме справа




Рисунок 8.
Дополнительная гиперссылка, позволяющая создать пустую электронную медицинскую карту

Рассмотрим вначале заполнение формы с персональными данными пациента (рис. 7). В эту форму необходимо ввести:

- фамилию записываемого к врачу пациента,
- его имя по паспорту (страховому полису обязательного медицинского страхования),
- его дату рождения в формате ДД.ММ.ГГГГ, где ДД — двузначное число рождения, ММ — двузначный месяц рождения, ГГГГ — четырехзначный год рождения.
- номер полиса обязательного медицинского страхования.


Следует обратить внимание, что дату рождения можно ввести при помощи элемента «Календарь» — щелкнуть по пиктограмме  справа от поля даты рождения. Далее двойным щелчком по полю с месяцем и годом выбрать нужное десятилетие и год, затем месяц, и, наконец, число.



Рисунок 9.
Элемент
«Календарь»
для построения
даты рождения

Ввод персональных данных завершается нажатием на кнопку «Войти» (рис. 7).

4.3. Ситуация, когда ввод персональных данных закончился неуспехом

Такой ввод может закончиться неуспехом, как, например, показано на рис. 10:


ДЦ женского здоровья "Белая роза"
г. Кемерово, пр. Октябрьский, 22 корпус в оф. 2005; (3842)
Внимание! При первичном обращении, чтобы войти, [СОЗ](#)

Не удалось найти пациента с такими данными.

Вход в систему

Фамилия*: Букреева

Имя*: Лилия

Дата рождения*: 04.03.2001 
для ввода даты щёлкните по пиктограмме справа

Тип документа: Страховой полис ▼

Номер документа*: 072994876

Рисунок 10.
Ошибка —
пациент не
найден.

Причинами именно такого сообщения может быть:

- ошибка во введенных персональных данных,
- отсутствие в поликлинике электронной медицинской карты амбулаторного больного.

В случае последней причины пациент может создать пустую электронную медицинскую карту амбулаторного больного, если щелкнет мышью по гиперссылке «Создайте карточку пациента»², см. рис. 8. Откроется форма создания карты:

² Такая гиперссылка есть, в основном, у консультативных поликлиник, которые обслуживают иногородних пациентов.


ДЦ женского здоровья "Белая роза"
г.Кемерово, пр. Октябрьский, 22 корпус в оф.2005; (3

Регистрация нового пациента

Фамилия*:

Имя*:

Отчество:

Дата рождения*: 

Пол*: Мужской Женский

Документ:

Номер полиса*:

Номер телефона:

Электронная почта:

Рисунок 11.
Создание
новой карты
пациента

После правильного заполнения этой формы и нажатия на кнопку «Зарегистрироваться» выполнится создание пустой карты, после чего пациент сможет зарегистрироваться по форме, показанной на рис. 7.

4.4. Успешный доступ к расписанию приемов

Если ввод персональных данных закончился нахождением электронной медицинской карты амбулаторного больного, в окно выведется список возможных приемов каждого врача поликлиники. В этом списке на зеленом фоне представлено общее число доступных временных интервалов для записи за все возможные дни, а на оранжевом поле сообщение, что все возможные интервалы уже заняты другими пациентами:

Рисунок 12.
Список врачей
и наличие
свободных
временных
интервалов для
записи на
прием

Кемерово, Клиническая поликлиника №5
г.Кемерово, пр.Ленина, 107 ; (3842) 54-43-81, (3842) 54-9

Выбор врача:

→ Воробей [фамилия]
Терапевт 291 свободный талон с 30.05.2016

→ Штер [фамилия]
Терапевт 35 свободных талонов с 30.05.2016

→ Зайц [фамилия]
Терапевт 379 свободных талонов с 30.05.2016

→ Осау [фамилия]
Терапевт 362 свободных талона с 30.05.2016

→ Галкин [фамилия]
Аллерголог-иммунолог время полностью занято до 27.0

→ Дрыг [фамилия]
Дерматовенеролог 112 свободных талона с 20.06.2016

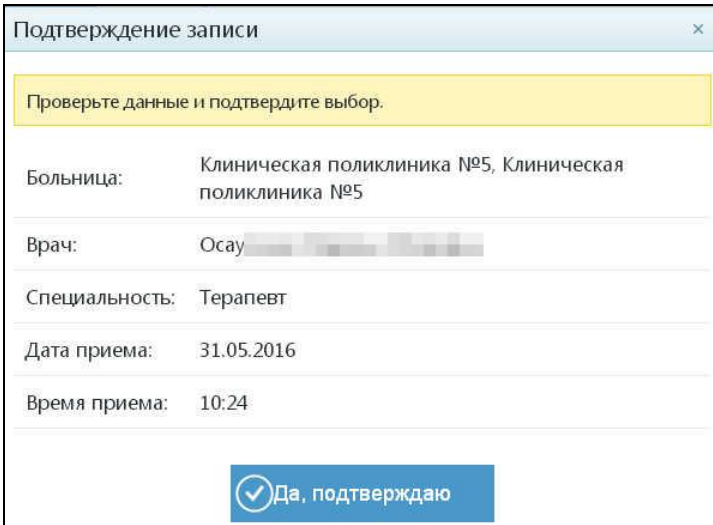
Щелчок мышью по отметке возле фамилии врача вызывает появление его расписания приемов. В левой части окна можно выбрать дату приема, тогда в правой части отобразится расписание приемов на этот день. Следует обратить внимание, что в круге возле даты приема указано общее число свободных интервалов приема.

Выбрать дату:		Выбрать время:	
31.05.2016	0	12:30	Свободно
01.06.2016	0	13:00	Свободно
02.06.2016	0	13:30	Свободно
03.06.2016	1	14:15	Занято
06.06.2016	3		
07.06.2016	2		
✓ 08.06.2016	3		
09.06.2016	4		

Рисунок 13.
Расписание
приемов врача

Для того, чтобы выбрать удобное для пациента время приема из всех свободных, следует щелкнуть мышью на времени начала приема. Выведется окно подтверждения успешной записи:

Рисунок 14.
Окно с параметрами успешной записи



Подтверждение записи

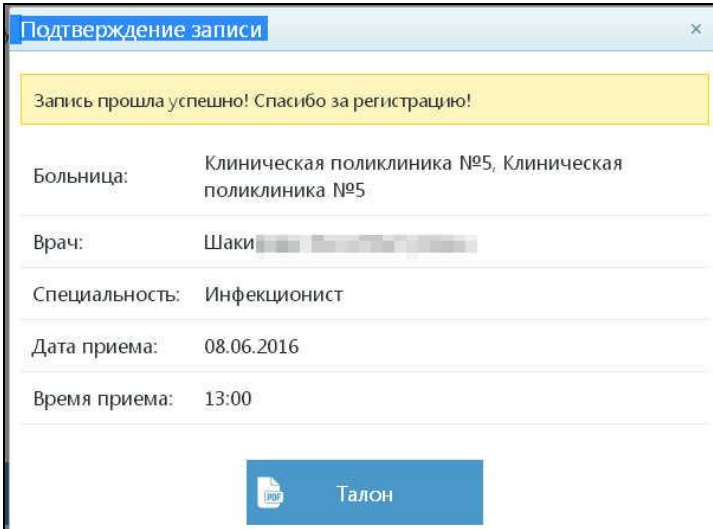
Проверьте данные и подтвердите выбор.

Больница:	Клиническая поликлиника №5, Клиническая поликлиника №5
Врач:	Осау
Специальность:	Терапевт
Дата приема:	31.05.2016
Время приема:	10:24

Да, подтверждаю

Теперь нажатие на кнопку «Да, подтверждаю» приведет к конечной цели — записи пациента к выбранному врачу, на выбранную дату и время. Выведется окно подтверждения записи:

Рисунок 15.
Окно с параметрами успешной записи



Подтверждение записи

Запись прошла успешно! Спасибо за регистрацию!

Больница:	Клиническая поликлиника №5, Клиническая поликлиника №5
Врач:	Шаки
Специальность:	Инфекционист
Дата приема:	08.06.2016
Время приема:	13:00

Талон

Нажатие на кнопку «Талон» приведет к выгрузке талона на посещение врача в формате dbf-файла:

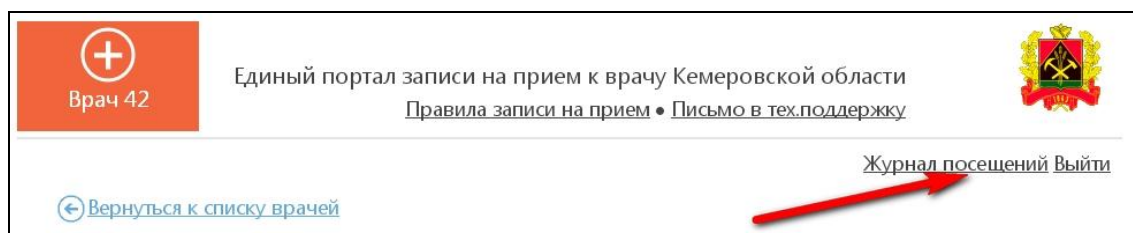
Рисунок 16.
Талон на
посещение
врача

Номер талона:	2718598
Территория:	Кемерово
ЛПУ:	Клиническая поликлиника №5
ФИО:	██████████
Врач:	Шак ██████████
Специальность:	Инфекционист
Дата приема:	08.06.2016
Время приема:	13:00

5. Отмена посещения

В правой части заглавной страницы после успешного нахождения электронной карты амбулаторного больного располагается гиперссылка «Журнал посещений». Щелчок по ней приводит к выводу журнала.

Рисунок 16.
Талон на посещение врача



В журнале отражены как давно состоявшиеся посещения, так и те, которые образовались при новой записи пациента на прием к врачу через Интернет.

Рисунок 17.
Журнал посещение врача

Журнал посещений					
Действия	Дата приема	Время приема	Врач	Специальность	
Талон <input type="button" value="Отменить"/>	08.06.2016	13:00	Шаки [redacted]	Инфекционист	
Талон	24.04.2012	16:48	[redacted]	Терапевт	

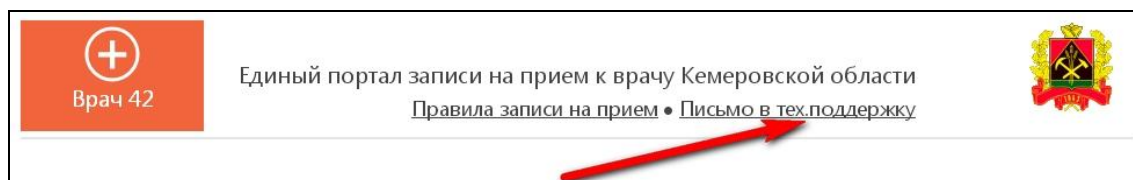
Вначале каждой строки находится гиперссылка «Талон», по которой можно вновь получить распечатку талона, если предыдущая распечатка утеряна.

Непросроченные талоны, которые образовались при новой записи пациента на прием к врачу через Интернет, сопровождаются кнопкой «Отменить». Нажатие на эту кнопку отменяет посещение (после подтверждения). Талон безвозвратно аннулируется.

6. Техническая поддержка

В верхней части заглавной страницы присутствует гиперссылка «Письмо в техническую поддержку»:

Рисунок 17.
Гиперссылка
«Письмо в
техническую
поддержку»



Щелчок по этой гиперссылке инициирует переход на сайт КОМИАЦ, на страницу «Обратная связь»:

<http://www.komiac.ru/SendMessage>

Эта страница имеет вид:

Рисунок 18.
Страница
«Письмо в
техническую
поддержку»
сайта КОМИАЦ

Правила заполнения обращения

Обращения, не относящиеся к компетенции КОМИАЦ, анонимные, а также обращения, содержащие ненормативную лексику, не рассматриваются.
Обращения, связанные с трудностями записи к врачу через интернет портал Врач42 (www.vrach42.ru), должны содержать следующую информацию:

- фамилия и имя пациента, дата рождения и номер полиса пациента
- наименование медицинской организации, медицинский специалист, дата и время записи

Наиболее часто возникающие вопросы.

Заполните обязательные поля * формы и отправьте письмо.

Фамилия: *

Имя: *

Отчество: *

Полный почтовый адрес:

Адрес электронной почты: *


Телефон (с кодом населенного пункта):

Тема сообщения: *
(например, «Заявка в Центр обучения»)

Текст письма: *

Предпочтительный ответ: по электронной почте по телефону

Введите текст с картинки:

 Картинка непонятная, нужно её сменить

Пациент, у которого возникли какие-либо проблемы при записи на прием к врачу поликлиники, может написать письмо по представленной форме. При этом ему вновь необходимо сообщить свои персональные данные, поскольку указанная страница на сайте КОМИАЦ позволяет написать письмо не только с проблемами портала ВРАЧ42, но и по множеству других причин, относящихся к сфере компетенции КОМИАЦ.

Заметим, что гиперссылка «Наиболее часто возникающие вопросы» на странице отсылает пациента на стандартные проблемы доступа к portalу и способы их разрешения:

<p>Вопрос: - Я хочу записаться на прием к врачу, но получаю сообщение, что меня нет в базе данных. Что это означает, почему я не могу записаться, ведь я имею на это право?</p> <p>Ответ: - Вы можете записаться на прием к врачу районной или городской поликлиники, если ранее прикрепилась к этой поликлинике в регистратуре. Если же прикрепление отсутствует, дистанционно записаться на прием не получится — для записи к врачу сведения о прикрепленном пациенте должны быть в базе данных медицинской организации. В этом случае Вам необходимо лично явиться в регистратуру.</p> <p>Вопрос: - Почему нельзя дистанционно, через Интернет прикрепиться к поликлинике?</p> <p>Ответ: - При прикреплении поликлиника учитывает загруженность участкового врача, сложность участка, место жительства прикрепляемого, его хронические заболевания, и еще множество параметров. Медицинская организация может доверить процесс прикрепления своим специалистам, но не компьютерным алгоритмам. Кроме того, для поликлиники лично написанное заявление пациента о желании прикрепиться является обязательным документом.</p> <p>Вопрос: - Как записаться на прием к врачу с новым полисом обязательного медицинского страхования?</p> <p>Ответ: - Номер нового полиса и другие данные полиса должны быть внесены в медицинские документы (в амбулаторную карту) и компьютерные базы данных. Если этого не сделано, компьютерная программа не распознает больного и не сможет поместить сведения о пациенте в расписание работы врача. Поскольку полис обязательного медицинского страхования является важным документом при оплате услуг поликлиники, его должен увидеть медицинский работник. Поэтому при смене полиса необходимо посещение регистратуры.</p> <p>Вопрос: - Почему раньше можно было дистанционно записаться к врачу (имя), а сейчас я не могу этого сделать?</p> <p>Ответ: - Расписание работы врачей готовит поликлиника. Почему в расписании отсутствует необходимый пациенту врач, ответить могут только ее медицинские работники. КОМИАЦ, на сайт которого Вы обратились, не контролирует работу персонала медицинских организаций. Вам следует уточнить сведения о работе врача и причине отсутствия его в расписании непосредственно в поликлинике. КОМИАЦ предоставляет возможность дистанционной записи к врачу, который представлен в расписании.</p> <p>Вопрос: - У меня возникают проблемы с входом на портал ВРАЧ42. Получаю постоянную ошибку сервера (такую-то).</p> <p>Ответ: - А вот с этой проблемой должны разбираться наши специалисты совместно с системными администраторами медицинской организации. Причин может быть несколько, например, неполадки компьютера медицинской организации. Личные данные, используемые при записи через Интернет, по законодательству Российской Федерации должны передаваться по защищенным каналам связи, что требует сложного программного обеспечения. При неполадках с компьютером в медицинской организации поменять компьютер не так просто, это требует некоторого времени. Поэтому правильно, что Вы обратились к нам.</p>

Рисунок 18.
Фрагмент
страницы
«наиболее
часто
возникающие
вопросы»