

ПАО "РОСТЕЛЕКОМ"

**ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА "ЕДИНАЯ ЦИФРОВАЯ ПЛАТФОРМА"
(ИС "ЕЦП")**

МОДУЛЬ "ЭЛЕКТРОННЫЙ РЕЦЕПТ"

Руководство пользователя

Государственный контракт от 28.08.2023 № 0162200011823001885

Мероприятия по реализации регионального проекта "Создание единого цифрового контура в здравоохранении на основе единой государственной информационной системы здравоохранения (ЕГИСЗ)": оказание услуг по обновлению программного обеспечения "Единая цифровая платформа Свердловской области"

Листов 22

ГБУ СО "Оператор электронного
правительства"
12.12.2023
Вх.№ 1526

Содержание

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ	4
1 Введение.....	5
1.1 Область применения.....	5
1.2 Краткое описание возможностей	5
1.3 Уровень подготовки пользователя.....	5
1.4 Перечень эксплуатационной документации, с которым необходимо ознакомиться пользователю.....	5
2 Назначения и условия применения	6
2.1 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации.....	6
2.2 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации.....	6
3 Подготовка к работе.....	7
3.1 Порядок запуска Системы	7
3.2 Смена пароля.....	11
3.3 Контроль срока действия пароля	11
3.4 Порядок проверки работоспособности.....	12
4 Модуль "Электронный рецепт"	13
4.1 Общая информация	13
4.2 Схема взаимодействия	13
4.3 Передача данных назначения (безрецептурного) в стороннюю ИС.....	13
4.4 Передача данных нельготного рецепта в стороннюю ИС	14
4.5 Передача данных льготного рецепта в стороннюю ИС.....	14
4.6 Передача запроса об отмене лекарственного назначения (безрецептурного) в стороннюю ИС	15
4.7 Передача запроса об отмене нельготного рецепта в стороннюю ИС.....	16
4.8 Передача запроса об отмене льготного рецепта в стороннюю ИС.....	16
4.9 Отправка запроса на получение списка назначенных ранее пациенту "Лекарственных назначений" (безрецептурных), "Рецептов за полную стоимость", "Льготных рецептов"	17
4.10 Передача данных измененного лекарственного назначения в стороннюю ИС.....	18
5 Аварийные ситуации.....	19

5.1	Описание видов сообщений Системы	19
5.2	Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса...	20

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

В настоящем документе применяют следующие термины с соответствующими определениями, сокращения и обозначения:

IP	– Internet Protocol – маршрутизируемый протокол сетевого уровня стека TCP/IP
АРМ	– Автоматизированное рабочее место
ЕСИА	– Единая система идентификации и аутентификации
ЛП	– Лекарственный препарат
МО	– Медицинская организация
ПИН	– Персональный идентификационный номер, являющийся секретным кодом карты
СЭМД	– Структурированный (стандартизированный) электронный медицинский документ
ЦОД	– Центр обработки данных
ЭМК	– Электронная медицинская карта
ЭП	– Электронная подпись
ЭР	– Электронная регистратура

1 Введение

1.1 Область применения

Настоящий документ описывает порядок работы с модулем "Электронный рецепт" (далее – Модуль), являющийся частью программного продукта – Информационная система "Единая цифровая платформа" (далее – Система, также – ИС "ЕЦП").

1.2 Краткое описание возможностей

Функциональность Модуля предназначена для выполнения следующих задач:

- отображение данных о выписанных ЭР;
- получения и отображения статуса отпуска ЛП, связанные с СЭМД "Рецепт на лекарственный препарат".

1.3 Уровень подготовки пользователя

Пользователи Подсистемы должны обладать квалификацией, обеспечивающей как минимум:

- базовые навыки работы на персональном компьютере с графическим пользовательским интерфейсом: уверенное пользование клавиатурой, мышью, управление приложениями, файловой системой;
- базовые навыки использования стандартной клиентской программы (браузера) в среде Интернета (настройка типовых конфигураций, установка подключений, доступ к веб-сайтам, навигация, формы и другие типовые интерактивные элементы);
- базовые навыки использования стандартной почтовой программы (настройка учетной записи для подключения к существующему почтовому ящику, создание, отправка и получение e-mail).

1.4 Перечень эксплуатационной документации, с которым необходимо ознакомиться пользователю

Перед началом работы пользователям рекомендуется ознакомиться с положениями данного Руководства пользователя в части своих функциональных обязанностей.

2 Назначения и условия применения

2.1 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации

Модуль "Электронный рецепт" предназначен для взаимодействия с другими информационными системами в части передачи данных по льготным рецептам

2.2 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации

Доступ к функциональным возможностям и данным Подсистемы реализуется посредством веб-интерфейса. Работа пользователей Подсистемы осуществляется на единой базе данных центра обработки данных (далее – ЦОД). Подсистема доступна из любой организации (участника информационного обмена) при наличии канала связи в круглосуточном режиме.

Работа в Подсистеме выполняется через автоматизированные рабочие места (далее – АРМ) персонала (в соответствии с местом работы, уровнем прав доступа к функциональным возможностям и данным Системы).

Настройка рабочего места (создание, настройка параметров работы в рамках медицинской организации (далее – МО), предоставление учетной записи пользователя) выполняется пользователем АРМ администратора МО. Настройка общесистемных параметров работы, конфигурация справочников выполняется пользователем АРМ администратора ЦОД.

3 Подготовка к работе

3.1 Порядок запуска Системы

Для входа в Систему необходимо выполнить следующие действия:

- запустите браузер, например, "Пуск" – "Все приложения" – "Firefox". Отобразится окно браузера и домашняя страница (рисунок 1).

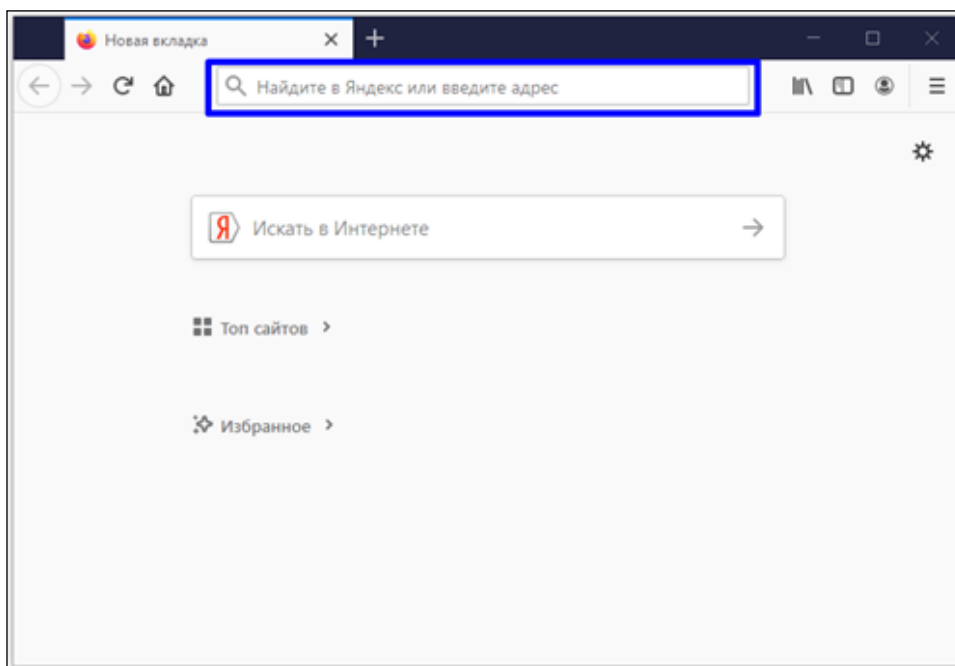


Рисунок 1 – Окно браузера и домашняя страница

- введите в адресной строке браузера IP-адрес страницы портала, нажмите клавишу "Enter". На главной странице Системы отобразится перечень программных продуктов.

Примечание – Адрес для подключения предоставляется администратором. Если страница Системы установлена в качестве домашней страницы, то она отобразится сразу после запуска браузера.

Для удобства использования рекомендуется добавить адрес Системы в закладки браузера, и/или сделать страницу Системы стартовой страницей.

Стартовое окно Системы представлено на рисунке 2.

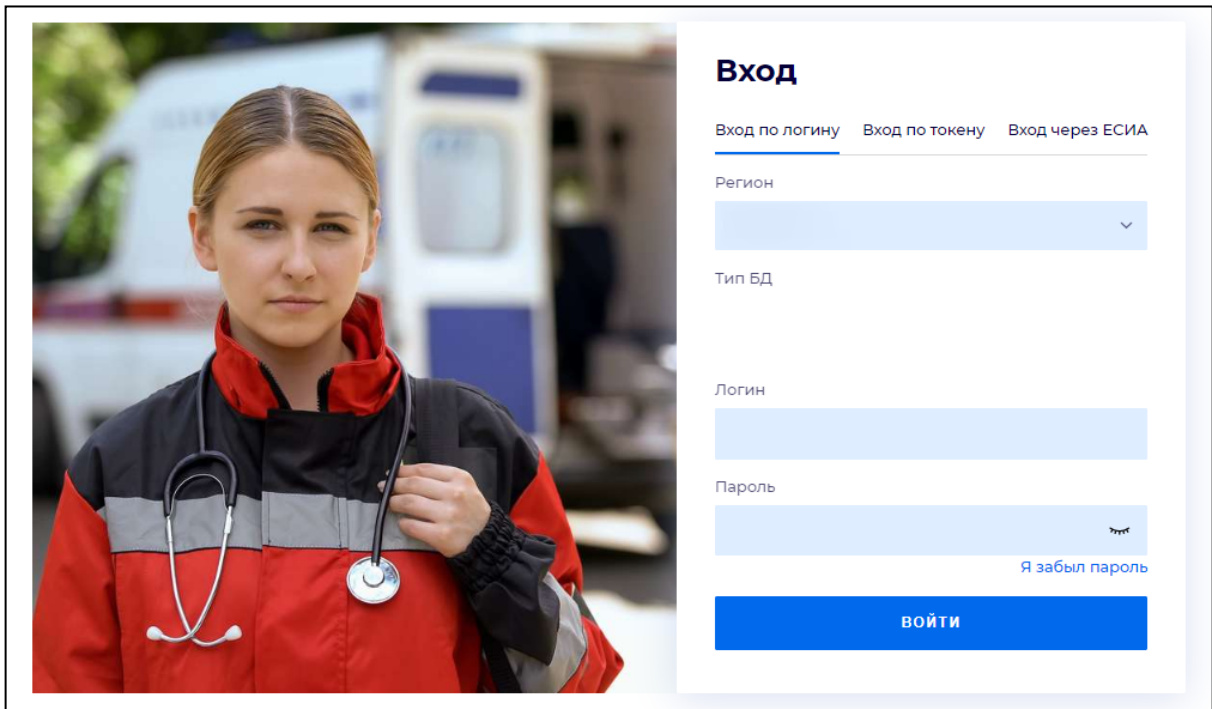


Рисунок 2 – Стартовое окно Системы

Вход в Систему возможен одним из способов:

- по логину;
- по токену;
- через ЕСИА.

Способ №1:

- выберите регион в поле "Регион";
- введите логин учетной записи в поле "Логин";
- введите пароль учетной записи в поле "Пароль";
- нажмите кнопку "Войти".

Способ №2:

- перейдите на вкладку "Вход по токену". Отобразится окно входа в систему по токену (рисунок 3);

The screenshot shows a login interface with the title "Вход" (Login) in large blue font. Below the title are three tabs: "Вход по логину" (Login), "Вход по токену" (Token), and "Вход через ЕСИА" (Login via ESIA). The "Вход по токену" tab is selected and highlighted with a blue underline. Below the tabs is a dropdown menu labeled "Тип токена" (Token type) with the selected option "AuthApi - eToken ГОСТ" and a downward arrow. Below the dropdown is a text input field labeled "ПИН-код" (PIN code). At the bottom of the form is a large blue button with the text "ВХОД ПО КАРТЕ" (Login by card) in white capital letters.

Рисунок 3 – Окно входа в систему по токену

- выберите тип токена;
- введите пароль от электронной подписи (далее – ЭП) в поле "ПИН-код"/"Сертификат" (расположенное ниже поля "Тип токена"). Наименование поля зависит от выбранного типа токена;
- нажмите кнопку "Вход по карте".

Примечания

- 1 На компьютере пользователя предварительно должно быть установлено и запущено программное обеспечение для выбранного типа токена.
- 2 Предварительно может потребоваться установить сертификаты пользователей администратором системы в программном обеспечении выбранного типа токена.

При неправильном вводе имени пользователя и (или) пароля отобразится соответствующее сообщение. В этом случае необходимо повторить ввод имени пользователя и (или) пароля.

Способ №3:

- перейдите на вкладку "Вход через ЕСИА". Будет выполнен переход на страницу авторизации через ЕСИА.
- введите данные для входа, нажмите кнопку "Войти".

Примечания

- 1 Для авторизации с помощью токена на компьютере пользователя предварительно должно быть установлено и запущено программное обеспечение для выбранного типа токена. Может потребоваться установка сертификатов пользователей администратором системы в программном обеспечении выбранного типа токена.
- 2 Для авторизации через ЕСИА учетная запись пользователя должна быть связана с учетной записью человека в ЕСИА. Учетная запись пользователя должна быть включена в группу "Авторизация через ЕСИА".

При неправильном вводе имени пользователя и (или) пароля отобразится соответствующее сообщение. В этом случае необходимо повторить ввод имени пользователя и (или) пароля;

- отобразится форма выбора МО. Вид формы выбора МО представлен на рисунке 4;

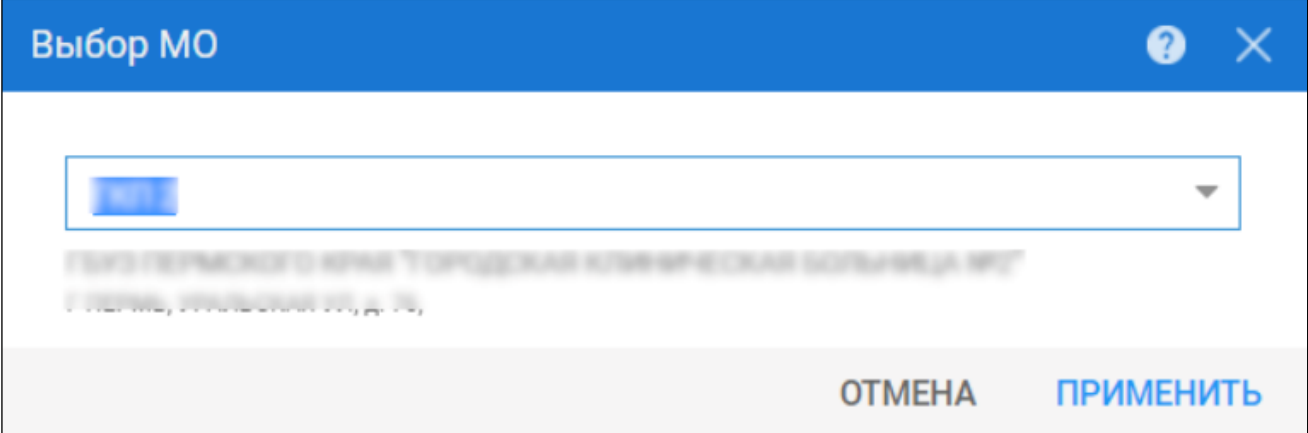
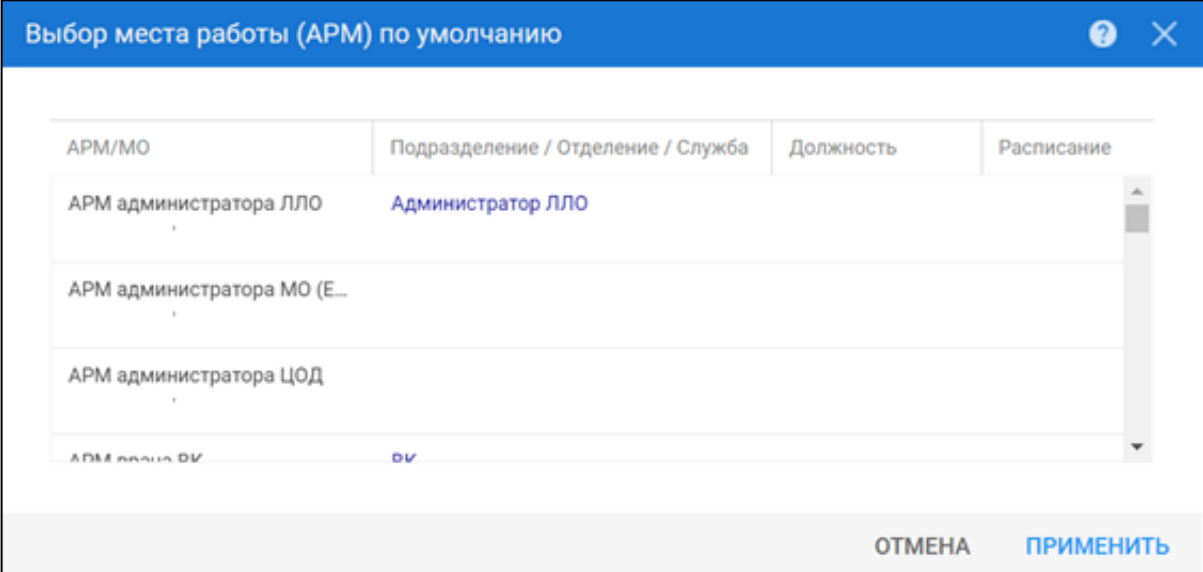


Рисунок 4 – Форма выбора МО

- укажите необходимую МО и нажмите кнопку "Применить";
- отобразится форма выбора АРМ по умолчанию. Вид формы выбора АРМ по умолчанию представлен на рисунке 5;



АРМ/МО	Подразделение / Отделение / Служба	Должность	Расписание
АРМ администратора ЛЛО	Администратор ЛЛО		
АРМ администратора МО (Е...			
АРМ администратора ЦОД			
АРМ администратора ВУ	ВУ		

Рисунок 5 – Форма выбора АРМ по умолчанию

Примечание – Форма отображается, если ранее не было выбрано место работы по умолчанию, или при входе была изменена МО. После выбора места работы указанный АРМ будет загружаться автоматически после авторизации.

- выберите место работы в списке, нажмите кнопку "Применить". Отобразится форма указанного АРМ пользователя.

3.2 Смена пароля

При регистрации учетной записи администратор присваивает ей временный пароль. При первом входе в Систему пользователь должен сменить временный пароль, выданный администратором.

После ввода имени пользователя, пароля и нажатия кнопки "Войти в систему" выполняется проверка актуальности пароля, как временного, так и постоянного.

Если истек срок действия временного пароля (срок действия пароля определяется настройками в параметрах системы, то отобразится сообщение пользователю: "Истек срок действия временного пароля. Обратитесь к Администратору системы". Далее процесс аутентификации не производится.

Если временный пароль прошел проверку на актуальность, на форме отображаются поля для смены пароля. Рядом с полями отобразится подсказка с требованиями к паролю (указывается минимальная длина и допустимые символы).

При смене временного пароля на постоянный (при первом входе в систему) выполняется проверка на соответствие пароля установленным требованиям безопасности (минимальная длина, пользовательский пароль должен отличаться от временного на указанное количество символов и т.д.).

Вход в систему возможен, если введен актуальный временный пароль, новый пароль соответствует всем требованиям (требования к паролю указаны в параметрах системы), значения полей "Новый пароль" и "Новый пароль еще раз" идентичны. В процессе ввода нового пароля рядом с полем должна отобразиться зеленая галочка, если введенный пароль удовлетворяет всем требованиям. В процессе подтверждения нового пароля рядом с полем "Новый пароль еще раз" отобразится зеленая галочка, если значения полей "Новый пароль" и "Новый пароль еще раз" идентичны.

При входе в систему происходит сохранение нового пароля.

3.3 Контроль срока действия пароля

При каждом входе в систему выполняется проверка срока действия пароля. Срок действия пароля определяется настройками системы (рассчитывается от даты создания пароля).

За несколько дней до истечения срока действия пароля при входе в систему выводится информационное сообщение "До истечения срока действия пароля осталось %кол-во дней% дней. Пароль можно сменить в личном кабинете".

При входе в систему в последний день актуальности пароля, на форме авторизации отобразятся поля для смены пароля.

Вход в систему возможен, если введен верный старый пароль, а новый пароль соответствует всем требованиям (требования к паролю указаны в параметрах системы), значения поле "Новый пароль" и "Новый пароль еще раз" идентичны.

В процессе ввода нового пароля рядом с полем отобразится зеленая галочка, если введенный пароль удовлетворяет всем требованиям.

В процессе подтверждения нового пароля рядом с полем "Новый пароль еще раз" отобразится зеленая галочка, если значения полей "Новый пароль" и "Новый пароль еще раз" идентичны.

При входе в систему происходит сохранение нового пароля.

3.4 Порядок проверки работоспособности

Для проверки работоспособности системы необходимо выполнить следующие действия:

- выполните вход в Системе и откройте АРМ;
- вызовите любую форму.

При корректном вводе учетных данных должна отобразиться форма выбора МО или АРМ, либо АРМ пользователя. При выполнении действий должно не должно отображаться ошибок, система должна реагировать на запросы пользователя, например, отображать ту или иную форму.

4 Модуль "Электронный рецепт"

4.1 Общая информация

Модуль функционирует в автоматизированном режиме и вызывается со стороны внешней системы.

Существует метод для пакетной передачи данных об операциях со льготным рецептом в аптеке из внешней информационной системы (далее – ИС) в Систему.

4.2 Схема взаимодействия

Из Системы в другие ИС передаются данные:

- о назначениях (безрецептурных);
- о выписанных нельготных рецептах;
- о выписанных льготных рецептах.

Из других ИС в Систему передаются данные:

- о постановке льготных рецептов на отложенное обслуживание;
- об обеспечении льготных рецептов;
- о признании льготного рецепта негодным к обслуживанию;
- о снятии льготного рецепта с обслуживания;
- пакетная передача данных об операциях со льготным рецептом.

4.3 Передача данных назначения (безрецептурного) в стороннюю ИС

Передача данных назначения (безрецептурного) в стороннюю ИС выполняется в следующей последовательности:

- врач выполняет лекарственное назначение пациенту в ЭМК и сохраняет его (более подробная информация о лекарственном назначении пациенту приведена в справке Добавление назначений и направлений);
- после сохранения назначение автоматически подписывается электронной подписью (далее – ЭП) МО;
- формируется запрос по методу NewRx на передачу лекарственного назначения в систему "Электронный рецепт", назначение передается в систему "Электронный рецепт";

- от оператора системы "Электронный рецепт" приходит подтверждение о получении/неполучении запроса;
- проверка отправки назначений реализована через логирование. В логе отображается массив данных, сформированный для добавления в запрос, успешный/ не успешный ответ от системы "Электронный рецепт".

4.4 Передача данных нелюготного рецепта в стороннюю ИС

Передача данных нелюготного рецепта в стороннюю ИС выполняется в следующей последовательности:

- врач выписывает рецепт за полную стоимость в ЭМК и сохраняет его (более подробная информация о лекарственном назначении пациенту приведена в справке Добавление назначений и направлений);
- врач подписывает рецепт электронной подписью (более подробная информация о подписании рецепта приведена в справке Подписание льготного или простого рецепта);
- рецепт автоматически подписывается ЭП МО;
- формируется запрос по методу NewRx на передачу рецепта за полную стоимость в систему "Электронный рецепт", рецепт передается в систему "Электронный рецепт";
- от оператора системы "Электронный рецепт" приходит подтверждение о получении/неполучении запроса;
- проверка отправки рецепта за полную стоимость реализована через логирование. В логе отображается массив данных, сформированный для добавления в запрос, успешный/ неуспешный ответ от системы "Электронный рецепт".

4.5 Передача данных льготного рецепта в стороннюю ИС

Передача данных льготного рецепта в стороннюю ИС выполняется в следующей последовательности:

- врач выписывает льготный рецепт в ЭМК и сохраняет его (более подробная информация о лекарственном назначении пациенту приведена в справке Добавление назначений и направлений, Выписка льготного рецепта);

- врач подписывает рецепт электронной подписью (более подробная информация о подписании рецепта приведена в справке Подписание льготного или простого рецепта);
- рецепт автоматически подписывается ЭП МО;
- формируется запрос по методу NewRx на передачу рецепта в систему "Электронный рецепт", рецепт передается в систему "Электронный рецепт";
- от оператора системы "Электронный рецепт" приходит подтверждение о получении/неполучении запроса;
- проверка отправки льготного рецепта реализована через логирование. В логе отображается массив данных, сформированный для добавления в запрос, успешный/неуспешный ответ от системы "Электронный рецепт".

4.6 Передача запроса об отмене лекарственного назначения (безрецептурного) в стороннюю ИС

Передача запроса об отмене лекарственного назначения (безрецептурного) в стороннюю ИС выполняется в следующей последовательности:

- врач в ЭМК пациента осуществляет отмену лекарственного назначения (более подробная информация об отмене лекарственного назначения приведена в справке Удаление медикамента);
- врач подписывает запрос на отмену лекарственного назначения электронной подписью (более подробная информация о подписании запроса приведена в справке Типовая процедура подписания документа). При закрытии формы подписания запроса без подписи врача дальнейшие действия производиться не будут, лекарственное назначение не будет отменено;
- запрос автоматически подписывается ЭП МО;
- формируется запрос по методу CancelRx на отмену лекарственного назначения в систему "Электронный рецепт", информация об отмене лекарственного назначения передается в систему "Электронный рецепт";
- от оператора системы "Электронный рецепт" приходит подтверждение о получении/неполучении запроса;
- проверка отмены лекарственного назначения реализована через логирование. В логе отображается массив данных, сформированный для добавления в запрос, успешный/неуспешный ответ от системы "Электронный рецепт".

4.7 Передача запроса об отмене нельготного рецепта в стороннюю ИС

Передача запроса об отмене нельготного рецепта в стороннюю ИС выполняется в следующей последовательности:

- врач в ЭМК пациента осуществляет отмену выписки не льготного рецепта (более подробная информация об отмене нельготного рецепта приведена в справке Удаление медикамента);
- условия, при которых запрещено удалять рецепт или пометать на удаление:
 - рецепт имеет статус "Обслужен" (отоварен);
 - рецепт зарегистрирован в ЕГИСЗ.
- врач подписывает запрос электронной подписью (более подробная информация о подписании запроса приведена в справке Типовая процедура подписания документа). При закрытии формы подписания запроса без подписи врача дальнейшие действия производиться не будут, нельготный рецепт не будет отменен;
- запрос автоматически подписывается ЭП МО;
- формируется запрос по методу CancelRx на отмену не льготного рецепта в систему "Электронный рецепт", информация об отмене нельготного рецепта передается в систему "Электронный рецепт";
- от оператора системы "Электронный рецепт" приходит подтверждение о получении/неполучении запроса;
- проверка отмены нельготного рецепта реализована через логирование.;
- в логе отображается массив данных, сформированный для добавления в запрос, успешный/ неуспешный ответ от системы "Электронный рецепт".

4.8 Передача запроса об отмене льготного рецепта в стороннюю ИС

Передача запроса об отмене льготного рецепта в стороннюю ИС выполняется в следующей последовательности:

- врач в ЭМК пациента осуществляет отмену выписки льготного рецепта (Удаление рецепта);
- условия, при которых запрещено удалять рецепт или пометать на удаление:
 - рецепт имеет статус "Обслужен" (отоварен);
 - рецепт зарегистрирован в ЕГИСЗ.

- врач подписывает запрос электронной подписью (более подробная информация о подписании запроса приведена в справке Типовая процедура подписания документа). При закрытии формы подписания запроса без подписи врача дальнейшие действия производиться не будут, льготный рецепт не будет отменен;
- запрос автоматически подписывается ЭП МО;
- формируется запрос по методу CancelRx на отмену льготного рецепта в систему "Электронный рецепт", информация об отмене льготного рецепта передается в систему "Электронный рецепт";
- от оператора системы "Электронный рецепт" приходит подтверждение о получении/неполучении запроса;
- проверка отмены льготного рецепта реализована через логирование;
- в логе отображается массив данных, сформированный для добавления в запрос, успешный/ неуспешный ответ от системы "Электронный рецепт".

4.9 Отправка запроса на получение списка назначенных ранее пациенту "Лекарственных назначений" (безрецептурных), "Рецептов за полную стоимость", "Льготных рецептов"

Отправка запроса на получение списка назначенных ранее пациенту "Лекарственных назначений" (безрецептурных), "Рецептов за полную стоимость", "Льготных рецептов" выполняется в следующей последовательности:

- врач в ЭМК пациента переходит на вкладку "Медикаменты", задает период на форме "Медикаменты", за который необходимо получить данные. Далее врач нажимает кнопку "Получить";
- формируется запрос по методу RxHistory на получение списка назначенных ранее пациенту "Лекарственных назначений", "Рецептов за полную стоимость", "Льготных рецептов". Отображается список назначенных ранее пациенту "Лекарственных назначений", "Рецептов за полную стоимость", "Льготных рецептов";
- от оператора системы "Электронный рецепт" приходит подтверждение о соответствии данных в Системе и системе "Электронный рецепт".

4.10 Передача данных измененного лекарственного назначения в стороннюю ИС

Передача данных измененного лекарственного назначения в стороннюю ИС выполняется в следующей последовательности:

- врач в ЭМК пациента редактирует лекарственное назначение (более подробная информация о редактировании лекарственного назначения приведена в справке Редактирование лекарственного назначения);
- если к назначению привязан рецепт, то он сразу удаляется, далее изменяется назначение и создается новый рецепт к назначению;
- условия, при которых запрещено удалять рецепт или пометить на удаление:
 - рецепт имеет статус "Обслужен" (отоварен);
 - рецепт зарегистрирован в ЕГИСЗ.
- после сохранения назначение автоматически подписывается ЭП МО;
- формируется запрос по методу NewRx на передачу измененного лекарственного назначения в систему "Электронный рецепт", назначение передается в систему "Электронный рецепт";
- от оператора системы "Электронный рецепт" приходит подтверждение о получении/неполучении запроса;
- проверка отправки назначений реализована через логирование;
- в логе отображается массив данных, сформированный для добавления в запрос, успешный/ неуспешный ответ от системы "Электронный рецепт".

5 Аварийные ситуации

5.1 Описание видов сообщений Системы

При работе с Системой пользователю могут отображаться сообщения следующих видов:

- уведомление об успешном завершении действия;
- сообщение-подтверждение действия;
- сообщение об ошибке;
- предупреждение;

Данные сообщения не являются:

- аварийной ситуацией, при которой Система не может функционировать;
- причиной обращения в техническую поддержку.

Уведомление об успешном завершении действия содержит краткое резюме операции.

Данное уведомление не содержит кнопок подтверждения действия. Пример уведомления об успешном завершении действия представлен на рисунке 6.

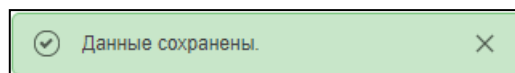


Рисунок 6 – Уведомление об успешном завершении действия

Сообщение-подтверждение действия предназначено для уточнения у пользователя намерения продолжения действия. Сообщение имеет два вида ответа "Да"/"ОК"/"УДАЛИТЬ" и "Нет"/"Отмена". Для того чтобы подтвердить выполнение действия, нажмите кнопку "Да"/"ОК"/"УДАЛИТЬ". Для того чтобы прекратить действие, нажмите кнопку "Нет"/ "Отмена".

Пример сообщения-подтверждения действия представлен на рисунке 7.

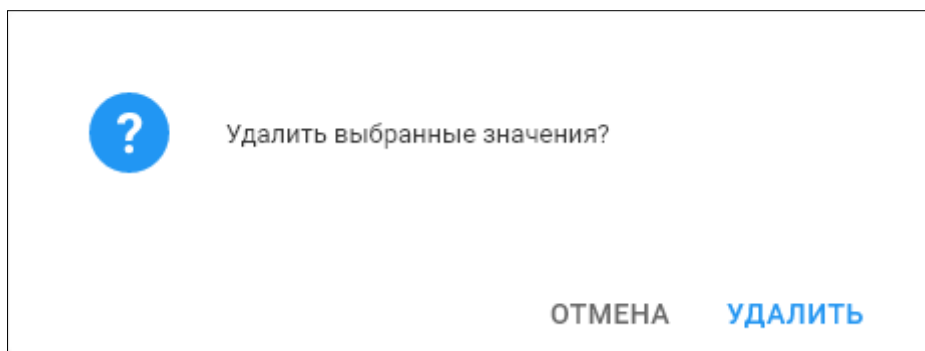


Рисунок 7 – Сообщение-подтверждение действия

Сообщение об ошибке предупреждает о проблеме, которая уже произошла. В сообщении чаще всего предлагается решение. Пример сообщения об ошибке представлен на рисунке 8. Как правило, в таком сообщении содержится краткое описание причины возникновения ошибки. Для

закрытия сообщения об ошибке нажмите кнопку "ОК" или кнопку с предложенным действием, которое могло бы решить проблему, описанную в сообщении об ошибке (кнопка "Сохранить") или закрыть сообщение (кнопка "Отмена").

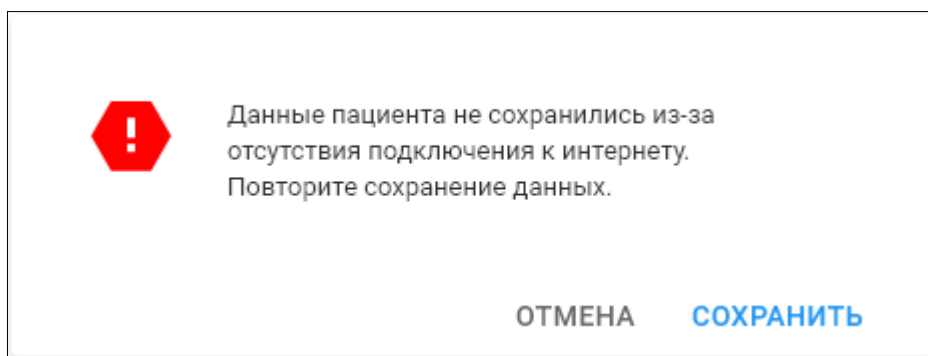


Рисунок 8 – Сообщение об ошибке

Предупреждение отображается в том случае, если действия, совершенные оператором, могут повлечь за собой какие-либо особенности в выполнении операции, но не приведут к ошибке. Пример предупреждения представлен на рисунке 9.

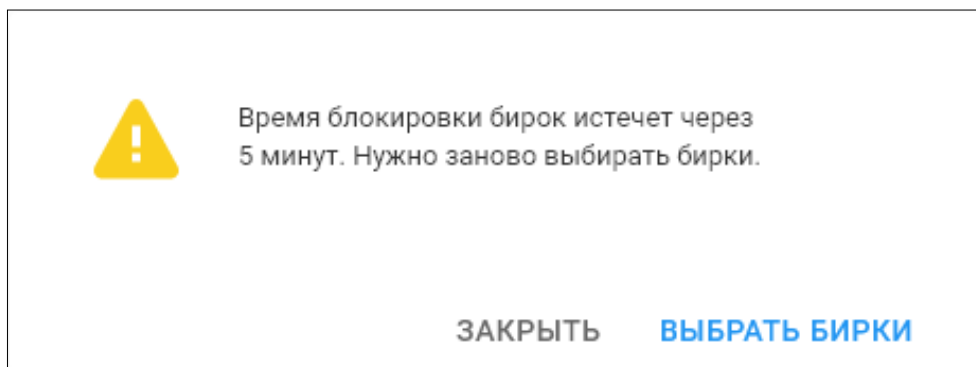


Рисунок 9 – Предупреждение

Для того чтобы продолжить выполнение действия, нажмите кнопку "Да"/ "Продолжить" или кнопку с предложенным действием (например, кнопка "Выбрать бирки"). Для того чтобы прекратить действие, нажмите кнопку "Нет"/ "Отмена"/ "Закрыть".

5.2 Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса

В случае возникновения ошибки и/или сообщения о неисправности системы, пользователю Системы следует обратиться к настоящему руководству пользователя, руководству администратора, справочной документации на данную Подсистему.

В случаях, если в процессе работы Система:

- перестает реагировать на действия пользователей;
- не загружает рабочие журналы АРМ пользователя;
- при загрузке выдает окно с кодом (текстом) ошибки, необходимо обратиться в службу технической поддержки¹.

¹ В случае, если в регионе есть лицо, ответственное за взаимодействие с технической поддержкой, то пользователю необходимо обратиться к данному лицу.

