

ПАО "РОСТЕЛЕКОМ"

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

**ПОДСИСТЕМА "ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ ОКАЗЫВАЕМОЙ
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ КРИТЕРИЯМ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА"**

Руководство пользователя

Государственный контракт от _____ № _____

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"

Листов 42

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.....	6
2 Назначения и условия применения	7
2.1 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации	7
2.2 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации	7
3 Подготовка к работе.....	9
3.1 Порядок запуска Системы	9
3.2 Смена пароля.....	13
3.3 Контроль срока действия пароля	14
3.4 Порядок проверки работоспособности.....	14
4 Описание формы "Оценка качества лечения"	16
5 Описание формы "Журнал закрытых случаев лечения"	19
5.1 Панель фильтров.....	19
5.2 Список пациентов	22
5.3 Данные об исходе	23
6 Проведение оценки качества медицинской помощи.....	24
7 Проведение контроля качества лечения	25
8 Корректировка оценок качества лечения.....	26
9 Описание формы "Журнал актов проверки качества и безопасности медицинской деятельности"	27
9.1 Панель фильтров.....	28
9.2 Список актов	29
9.3 Создание Акта ККЛ.....	30
10 Статистическая отчетность	32

10.1	Отчет по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности.....	32
10.2	Отчет со списком лиц, которым выявлены отклонения в критериях качества оказания медицинской помощи	35
11	Аварийные ситуации	39
11.1	Описание видов сообщений Системы	39
11.2	Действия в случае несоблюдения условий выполнения технологического процесса.....	41

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕРМИНОВ И СОКРАЩЕНИЙ

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

АРМ	– автоматизированное рабочее место
ГОСТ	– межгосударственный стандарт
ИС "ЕЦП"	– Информационная система "Единая цифровая платформа"
ДВН	– диспансеризация взрослого населения
ЕГИСЗ	– Единая государственная информационная система в сфере здравоохранения
ЕПГУ	– Единый портал государственных услуг
ЕСИА	– Единая система идентификации и аутентификации
КУ ФЭР	– Концентратор услуг Федеральной электронной регистратуры
ЛПУ	– лечебно-профилактическое учреждение
МО	– медицинская организация
ОМС	– обязательное медицинское страхование
РМИС	– региональная медицинская информационная система
РЭМД	– Реестр электронных медицинских документов
СНИЛС	– Страховой номер индивидуального лицевого счета
Ф. И. О.	– Фамилия, имя, отчество
ФЛК	– форматно-логический контроль
ЦОД	– центр обработки данных

1 Введение

1.1 Область применения

Настоящий документ описывает порядок работы с подсистемой "Обеспечение и оценка соответствия оказываемой медицинской помощи критериям оценки качества" (далее – Подсистема), являющийся частью программного продукта – Информационная система "Единая цифровая платформа" (далее – Система, также – ИС "ЕЦП").

1.2 Краткое описание возможностей

Подсистема "Обеспечение и оценка соответствия оказываемой медицинской помощи критериям оценки качества" предназначена для автоматизации контроля соответствия оказания помощи пациентам стационара и поликлиники критериям качества оказания медицинской помощи при определенном заболевании, сформированным на основании клинических рекомендаций и приказа МЗ РФ №203н от 10 мая 2017 г. Об утверждении критериев оценки качества медицинской помощи.

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

В подсистеме реализованы функции:

конструктор настройки анкет для оценки качества лечения.

для анкеты должны быть реализованы следующие настройки:

диагнозы, при которых применяется данная анкета

вопросы анкеты;

ответы на вопросы анкеты должны соответствовать следующим требованиям:

каждый вопрос анкеты должен содержать два варианта ответа: «Да» и «Нет»;

должна быть возможность указания метода определения ответа на конкретный вопрос анкеты: ручной выбор оператором или через получение сведений случая лечения и дальнейшей обработки данных сведений при помощи простых логических выражений

при настройке определения ответа с помощью автоматизированной обработки сведений случая лечения должна быть возможность использования любых доступных наборов сведений случая с применением простых логических выражений И/ИЛИ

в качестве возможных для использования наборов сведений случая должны быть доступны: оказанные в рамках случая услуги, интервалы между оказанными услугами, лекарственные назначения

- сформированы анкеты для оценки качества лечения через функцию конструктора для каждой из следующих групп заболеваний в соответствии с приказом МЗ РФ №203н от 10 мая 2017 г. в утвержденной Приказом форме (за исключением диагнозов групп заболеваний по профилям онкология, акушерство, неонатология).

2.2 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации

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

Работа в Модуле 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).

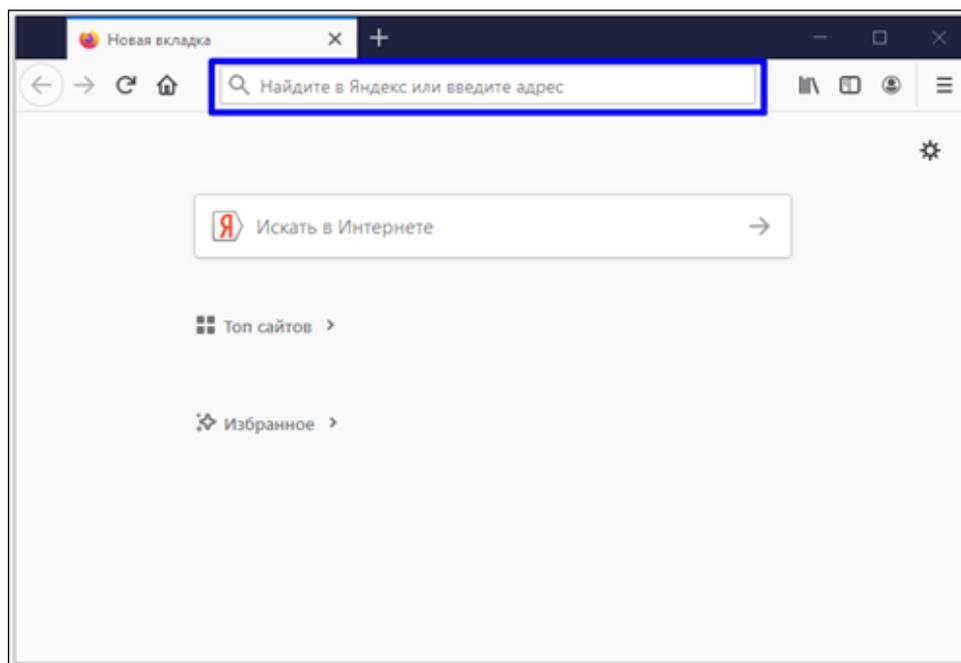


Рисунок 1 – Окно браузера и домашняя страница

- 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.

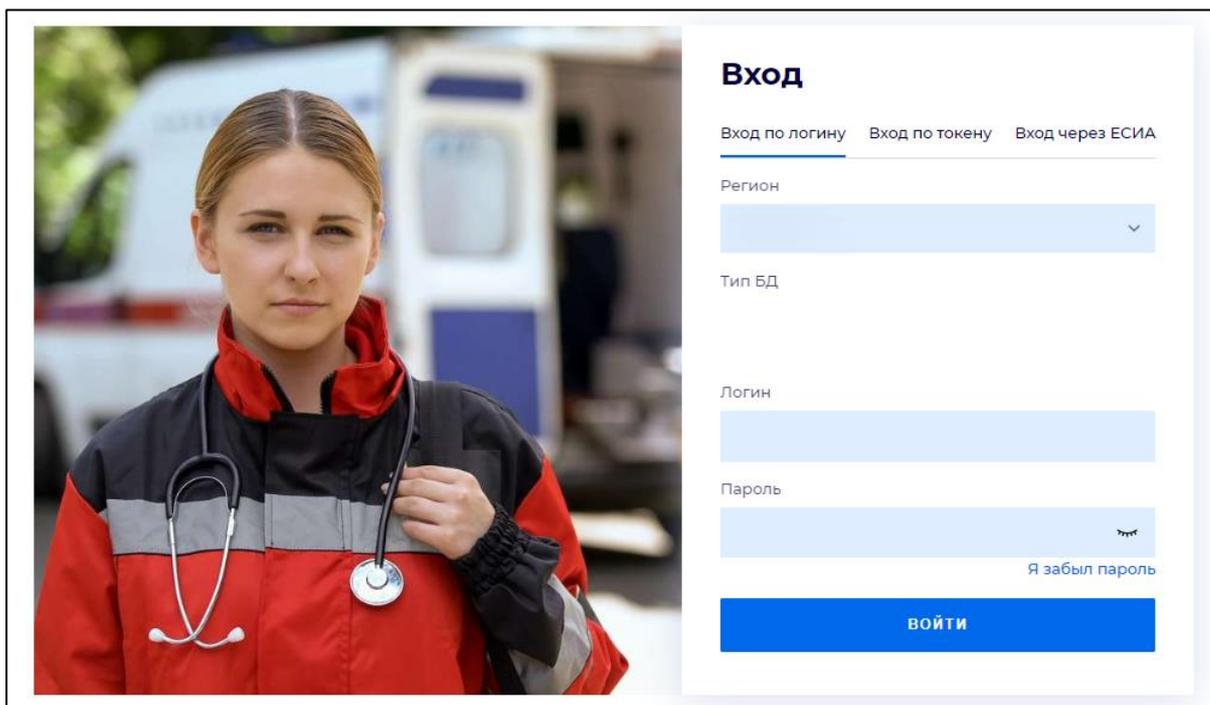


Рисунок 2 – Стартовое окно Системы

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);

Вход

Вход по логину **Вход по токenu** Вход через ЕСИА

Тип токена

AuthApi - eToken ГОСТ

ПИН-код

ВХОД ПО КАРТЕ

Рисунок 3 – Окно входа в систему по токenu

- 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;

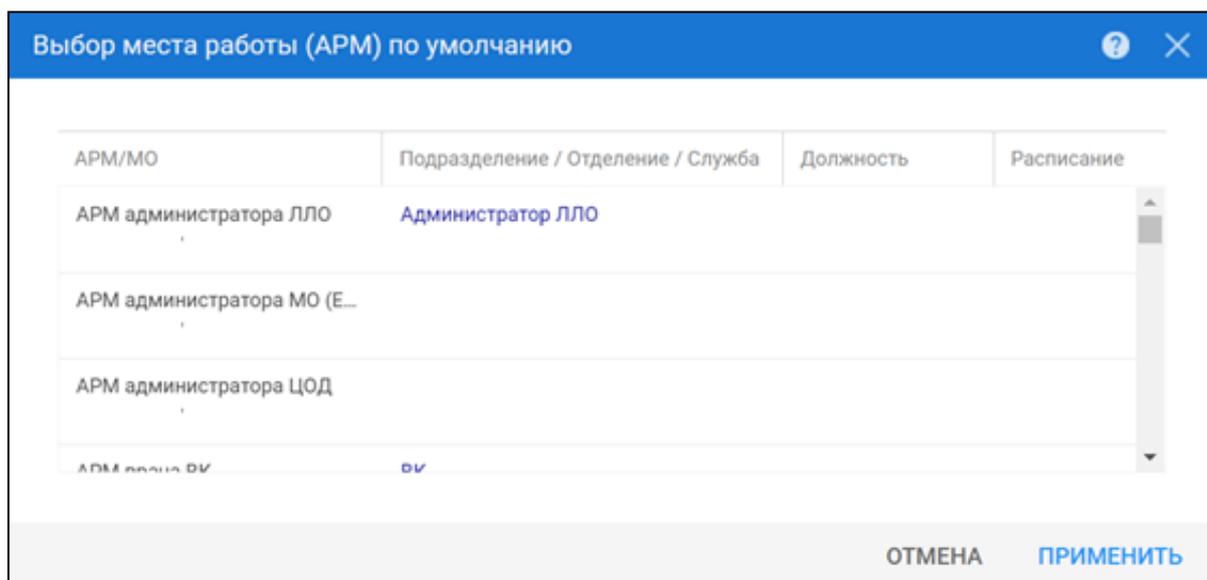


Рисунок 5 – Форма выбора АРМ по умолчанию

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 Описание формы "Оценка качества лечения"

Доступ к форме:

- из АРМ врача поликлиники:
 - создайте для пациента случай АПЛ:

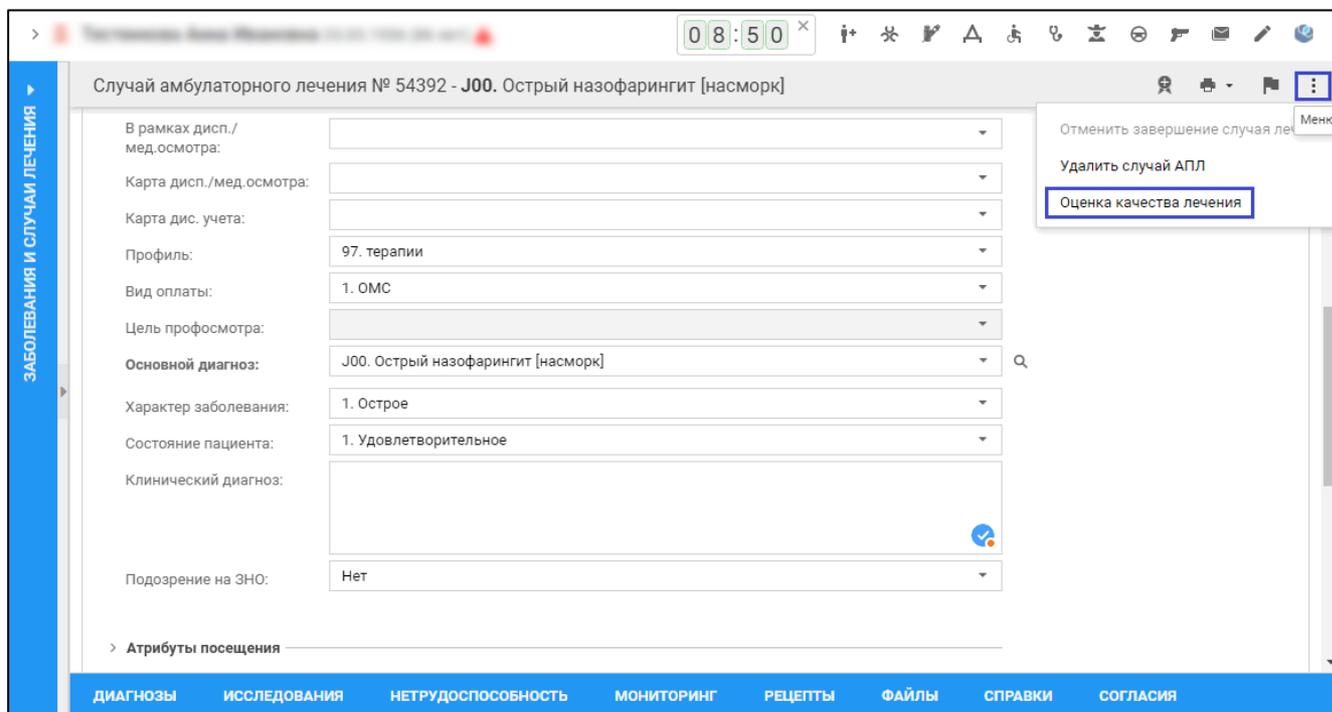


Рисунок 6 – Выбор пункта "Оценка качества лечения"

Примечание – для разных диагнозов отображается разный набор анкет в соответствии с приказом МЗ РФ №203н от 10 мая 2017 г.

- нажмите кнопку "Меню" в строке с номером случая амбулаторного лечения, выбрать пункт "Оценка качества лечения" (Рисунок 6). Отобразится форма "Оценка качества медицинской помощи: Проведение оценок" со списком анкет. Анкеты содержат варианты ответов "Да"/ "Нет", ответы на некоторые вопросы установлены автоматически в соответствии с установленными ранее условиями достижения критерия (Рисунок 7).

Оценка качества медицинской помощи: Проведение оценки

Сведения о случае лечения

Случай лечения: ТАП №54392
 Даты случая лечения: 06.10.2022 - 06.10.2022
 Врач, начавший случай: [Имя скрыто]
 Врач, закончивший случай: [Имя скрыто]
 Диагноз: J00. Острый назофарингит [насморк]
 Результат (исход):

Сведения об оценке качества

Дата оценки: 06.10.2022 [календарик]
 Оценку провел: [Имя скрыто]

[УСТИНОВА ТАМАРА НИКОЛАЕВНА](#)

▼ Критерии качества в амбулаторных условиях

Заполнение всех разделов, предусмотренных амбулаторной картой	Да	Нет
Наличие информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство	Да	Нет
Оформление результатов первичного осмотра, включая данные анамнеза заболевания, записью в амбулаторной карте	Да	Нет
Установление предварительного диагноза лечащим врачом в ходе первичного приема пациента	Да	Нет
Формирование плана обследования пациента при первичном осмотре с учетом предварительного диагноза	Да	Нет

Сохранить Отмена

Рисунок 7 – Оценка качества

- из АРМ врача стационара:
 - выберите раздел "Журналы" на боковой панели АРМ врача стационара, подраздел "Журнал направлений и выбывших", пункт "Выбывшие". Отобразится форма "Журнал", вкладка "Выбывшие";
 - заполните поля фильтра, выберите пациента в списке и нажмите кнопку "Оценка по 203н" (Рисунок 8);

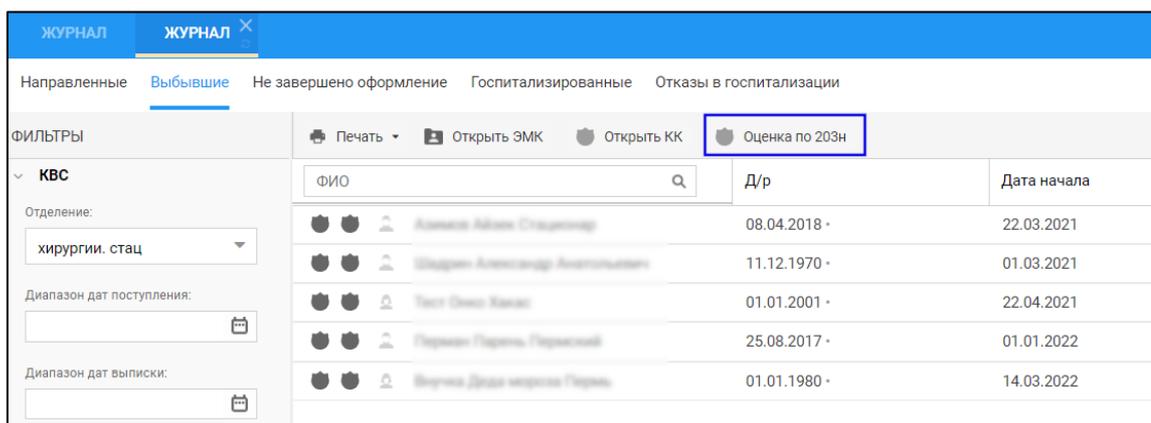


Рисунок 8 – Кнопка "Оценка по 203н"

- отобразится форма "Оценка качества медицинской помощи: Проведение оценки" со списком анкет. Анкеты содержат варианты ответов "Да"/ "Нет", ответы на некоторые вопросы установлены автоматически в соответствии с установленными ранее условиями достижения критерия.

5 Описание формы "Журнал закрытых случаев лечения"

Журнал предназначен для поиска и просмотра информации о закрытых случаях лечения.

Для вызова журнала нажмите кнопку "Журнал закрытых случаев" на боковой панели главной формы в АРМ врача поликлиники, АРМ руководителя МО.

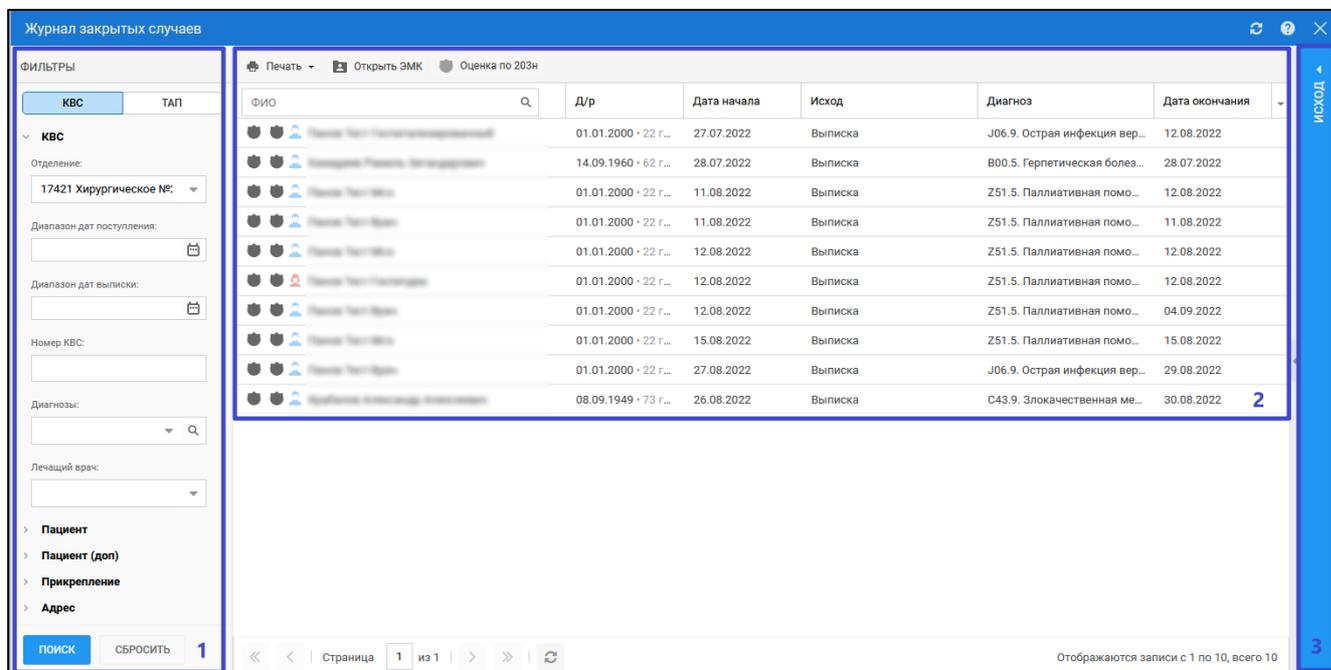


Рисунок 9 – Журнал закрытых случаев

Журнал состоит из частей (Рисунок 9):

- 1 – панель фильтров;
- 2 – список пациентов с закрытыми случаями лечения;
- 3 – раздел с данными об исходе из отделения стационара – отображается, если форма открыта в АРМ руководителя МО.

5.1 Панель фильтров

Поля на панели фильтров:

- переключатель "ТАП" / "КВС" – переключатель доступен, если форма открыта из АРМ руководителя МО. Если переключатель установлен в положении "КВС", отображается список пациентов, выбывших из отделения стационара. Если переключатель установлен в положение "ТАП" – список пациентов, выписанных из поликлиники;
- раздел "ТАП":

- "Отделение" – поле с выпадающим списком отделений амбулаторного типа. При открытии из АРМ врача поликлиники, по умолчанию отображается отделение пользователя. При открытии из АРМ руководителя МО поле по умолчанию не заполнено;
- "Диапазон дат начала случая" – указывается период дат. По умолчанию не заполнено. Доступно для редактирования;
- "Диапазон дат окончания случая" – указывается период дат. По умолчанию не заполнено. Доступно для редактирования;
- "Номер случая" – указывается номер случая лечения. По умолчанию не заполнено. Доступно для редактирования;
- "Номер КВС" – указывается номер КВС. Поле отображается при открытии из АРМ руководителя МО. По умолчанию не заполнено. Доступно для редактирования;
- "Диагнозы" – доступен выбор нескольких диагнозов;
- "Лечащий врач" – в выпадающем списке доступны Ф. И. О. врачей, работающих в отделении пользователя. В выпадающем списке отображаются врачи, прикрепленные к отделению, указанному в поле "Отделение".
- раздел "КВС" – доступен, если форма открыта в АРМ руководителя МО и переключатель установлен в положение "КВС". Подробное описание раздела см. в справке "Журнал направлений и выбывших 2.0", вкладка "Выбывшие";
- раздел "Пациент":
 - "Фамилия";
 - "Имя";
 - "Отчество";
 - "Дата рождения";
 - "Возраст";
 - "Диапазон дат рождения";
 - "Полис":
 - "Тип" – выбирается из выпадающего списка;
 - "Выдан" – выбирается из выпадающего списка;
 - флаг "СМО не указана";
 - флаг "Без направления".
- раздел "Пациент (доп)":
 - "Пол" – выбирается из выпадающего списка;
 - "Социальный статус" – выбирается из выпадающего списка;

- "СНИЛС";
- флаг "Диспансерное наблюдение";
- "Документ":
 - "Тип";
 - "Серия";
 - "Номер";
 - "Гражданство" – выбирается из выпадающего списка.
- "Место работы":
 - "Организация".
- раздел "Прикрепление":
 - "МО прикрепления" – выбирается из выпадающего списка;
 - "Тип прикрепления" – выбирается из выпадающего списка;
 - "Тип основного участка" – выбирается из выпадающего списка;
 - "Участок" – выбирается из выпадающего списка;
 - "ФАП участок" – выбирается из выпадающего списка;
 - "Актуальность прикрепления" – выбирается из выпадающего списка;
 - "Дата прикрепления";
 - "Дата открепления";
 - "Условное прикрепление" – выбирается из выпадающего списка;
 - "Диапазон дат прикрепления";
 - "Диапазон дат открепления";
 - "ДМС прикрепления" – выбирается из выпадающего списка.
- раздел "Адрес":
 - "Тип адреса" - выбирается из выпадающего списка;
 - флаг "Без адреса";
 - "Территория" – выбирается из выпадающего списка;
 - "Страна" – выбирается из выпадающего списка;
 - "Регион" – выбирается из выпадающего списка;
 - "Район" – выбирается из выпадающего списка;
 - "Город" – выбирается из выпадающего списка;
 - "Населённый пункт" – выбирается из выпадающего списка;
 - "Улица" – выбирается из выпадающего списка;
 - "Дом";
 - "Квартира".

Кнопки фильтра:

- "Поиск" – при нажатии осуществляется фильтрация по значениям, введенным в поля фильтра;
- "Сбросить" – при нажатии поля фильтра очищаются.

5.2 Список пациентов

Столбцы списка при переключателе, установленном в положении "ТАП":

- проведение оценки качества медицинской помощи:
 - серый индикатор – оценка качества лечения не была проведена;
 - зеленый индикатор – оценка качества лечения проведена.
- "Ф.И.О." – в заголовке столбца доступен поиск пациента по Ф. И. О.;
- "Д/р" – отображается дата рождения и возраст пациента;
- "Дата начала" – отображается дата поступления пациента в стационар;
- "Результат" – отображается результат амбулаторного лечения;
- "Диагноз" – отображается диагноз пациента в амбулаторном случае лечения;
- "Дата окончания" – отображается дата выписки из отделения.

Столбцы списка при переключателе, установленном в положении "КВС" описаны в справке "Журнал направлений и выбывших 2.0", вкладка "Выбывшие".

Кнопки на панели управления:

- "Печать" – отображается выпадающий список с действиями:
 - "Печать списка" – при нажатии кнопки на отдельной вкладке отображается печатная форма списка пациентов;
 - "Контрольный лист оценки качества оказания медицинской помощи" – при нажатии в отдельной вкладке браузера отображается печатная форма "Контрольный лист оценки качества оказания медицинской помощи";
- "Открыть ЭМК" – при нажатии кнопки отображается ЭМК. По умолчанию отображается завершённый случай лечения;
- "Открыть КК" – кнопка доступна в АРМ руководителя МО и если в области фильтров установлен переключатель "КВС". При нажатии кнопки отображается форма "Контроль качества лечения";
- "Оценка по 203н" – при нажатии кнопки отображается форма "Оценка качества медицинской помощи" (Рисунок 10).

Оценка качества медицинской помощи: Проведение оценки

Сведения о случае лечения

Случай лечения: ТАП №53657
 Даты случая лечения: 20.09.2022 - 07.10.2022
 Врач, начавший случай: [Имя] (Врач-акушер-гинеколог, Отделение (2517. акушерство гинеколог))
 Врач, закончивший случай: [Имя] (Врач-акушер-гинеколог, акушерскому делу. пол-ка_1)
 Диагноз: N97.8 Другие формы женского бесплодия
 Результат (исход): Без изменения

Сведения об оценке качества

Дата оценки: 12.10.2022
 Оценку провел: [Имя] (Служба Руководителя МО)

Критерии качества в амбулаторных условиях

Заполнение всех разделов, предусмотренных амбулаторной картой	Да	Нет
Наличие информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство	Да	Нет
Оформление результатов первичного осмотра, включая данные анамнеза заболевания, записью в амбулаторной карте	Да	Нет
Установление предварительного диагноза лечащим врачом в ходе первичного приема пациента	Да	Нет
Формирование плана обследования пациента при первичном осмотре с учетом предварительного диагноза	Да	Нет

Сохранить Завершить оценку Отмена

Рисунок 10 – Оценка качества медицинской помощи

5.3 Данные об исходе

Данные об исходе доступны для просмотра, если форма открыта в АРМ руководителя МО и переключатель установлен в положении "КВС". Подробное описание см. в справке "Журнал направлений и выбывших 2.0", вкладка "Выбывшие".

6 Проведение оценки качества медицинской помощи

Для проведения контроля качества лечения:

- выберите пациента из списка выписанных;
- нажмите кнопку "Оценка по 203н" на панели управления. Отобразится форма "Оценка качества медицинской помощи" (Рисунок 11). В анкете отображаются сведения о случае лечения, сведения об оценке качества, вопросы для анкетирования;

Оценка качества медицинской помощи: Проведение оценки

Сведения о случае лечения

Случай лечения: ТАП №53657
Даты случая лечения: 20.09.2022 - 07.10.2022
Врач, начавший случай: (Брач-акушер-гинеколог, Отделение (2517. акушерство гинеколог))
Врач, закончивший случай: (Брач-акушер-гинеколог, акушерскому делу. пол-ка_1)
Диагноз: N97.8 Другие формы женского бесплодия
Результат (исход): Без изменения

Сведения об оценке качества

Дата оценки: 12.10.2022
Оценку провел: (Служба Руководителя МО)

▼ Критерии качества в амбулаторных условиях

Заполнение всех разделов, предусмотренных амбулаторной картой	Да	Нет
Наличие информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство	Да	Нет
Оформление результатов первичного осмотра, включая данные анамнеза заболевания, записью в амбулаторной карте	Да	Нет
Установление предварительного диагноза лечащим врачом в ходе первичного приема пациента	Да	Нет
Формирование плана обследования пациента при первичном осмотре с учетом предварительного диагноза	Да	Нет

Сохранить Завершить оценку Отмена

Рисунок 11 – Форма "Оценка качества медицинской помощи: Проведение оценки"

- проставьте ответы на вопросы анкеты;
- нажмите кнопку "Завершить оценку".

Контроль качества лечения будет пройден. В строке записи о пациенте отобразится индикатор . При наведении курсора на индикатор, отобразится сообщение: "Случай оценен по приказу 203н".

7 Проведение контроля качества лечения

Доступно, если форма открыта в АРМ руководителя МО и переключатель установлен в положение "КВС".

Для проведения контроля качества лечения:

- выберите пациента из списка выбывших;
- нажмите кнопку "Открыть КК" на панели управления. Отобразится форма "Контроль качества лечения". В анкете отображается Ф. И. О. оцениваемого сотрудника, сотрудник, заполнивший анкету, результат оценки (Рисунок 12);

Вопросы и ответы	Зав. отделением	Глав. врач
5 не в полном объеме	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0 отсутствует	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Объективный осмотр		
10 в полном объеме	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 не в полном объеме	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0 отсутствует	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Диагностические мероприятия по основному и сопутствующему (клиническизначимому) заболеваниям		
10 проведены своевременно, в полном объеме, соответствуют стандарту медицинской помощи	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 проведены своевременно, но не соответствуют стандарту медицинской помощи, что не повлияло на исход заболевания	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0 проведены несвоевременно, не соответствуют стандарту медицинской помощи, что повлияло на исход заболевания	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Оформление диагноза основного и сопутствующего (клиническизначимого) заболеваний		
10 выставлен своевременно, обоснованно, в соответствии с клинико-функциональной характеристикой	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5 выставлен несвоевременно, обоснованно, в соответствии с клинико-функциональной характеристикой, что не повлияло на исход заболевания	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
0 выставлен несвоевременно, необоснованно, что негативно повлияло на исход заболевания	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Рисунок 12 – Форма "Контроль качества лечения"

- проставьте флаги у вопросов анкеты;
- нажмите кнопку "Применить".

Контроль качества лечения будет пройден. В строке записи о пациенте отобразится индикатор . При наведении курсора на индикатор в списке пациентов отобразится сообщение: "Выполнен контроль качества". В разделе с данными об исходе из отделения стационара будет указано, что контроль качества лечения выполнен, а также Ф.И.О. и должность выполнивших контроль качества.

8 **Корректировка оценок качества лечения**

Проведенная ранее оценка может быть скорректирована. Корректировка оценки доступна для случаев со статусами (зеленый индикатор):

- "Случай оценен по приказу 203н";
- "Выполнен контроль качества" – статус отображается, если форма "Журнал открытых случаев" открыта в АРМ руководителя МО и переключатель установлен в положение "КВС".

Для корректировки оценки:

- выберите пациента из списка выбывших;
- нажмите кнопку "Открыть КК" (или "Оценка по 203н") на панели управления. Отобразится соответствующая форма, в которой флаги будут недоступны для редактирования;
- нажмите кнопку "Скорректировать оценку". Флаги на форме станут доступны для редактирования;
- внесите необходимые изменения;
- нажмите кнопку "Сохранить", если необходимо сохранить изменения в проведенной оценке, но окончательная оценка еще не проведена;
- нажмите кнопку "Завершить оценку", если процедура оценки полностью проведена.

9 Описание формы "Журнал актов проверки качества и безопасности медицинской деятельности"

Форма предназначена для создания, редактирования и просмотра актов проверки качества и безопасности медицинской деятельности.

Акты могут быть первичные и контрольные. Актов контрольной проверки, созданных от одного акта первичной проверки, может быть несколько, при этом каждый следующий контрольный акт связан с предыдущим.

После создания каждого контрольного акта становится недоступным для редактирования связанный с ним предыдущий акт.

В первый контрольный акт попадают критерии, по которым были выявлены нарушения в акте первичной проверки, и список нарушений и мероприятий по ним.

В каждый следующий контрольный акт попадают критерии, по которым нарушения не устранены в предыдущем контрольном акте, список не устраненных нарушений и мероприятий по ним.

Форма доступна из АРМ врача поликлиники.

Для открытия формы нажмите кнопку "Журнал актов проверки качества и безопасности мед. деятельности" на боковой панели АРМ врача поликлиники. Отобразится форма "Журнал актов проверки качества и безопасности медицинской деятельности" (Рисунок 13).

Тип акта	Период проверки	Номер ...	Дата акта	Номер ...	Дата приказа	Объект проверки	Ответственный за качест...	Дата контр...
Первичн...	28.09.2022 - 29...	100	27.09.2...	111	30.09.2022	Здание поликлиники...	Иванов И.И.	
Первичн...	28.09.2022 - 29...	100	27.09.2...	111	30.09.2022	Здание поликлиники...	Иванов И.И.	10.10.2030
Первичн...	05.09.2022 - 06...	22345	04.09.2...	234523	07.09.2022	Получение справок...	Петров П.П.	08.09.2022
Контроль...	12.10.2022 - 31...	22222...	12.10.2...	11111...	01.10.2022	Исполнение...	Иванов И.И.	
Первичн...	28.09.2022 - 29...	9511	28.09.2...	3578	29.09.2022	Первичный акт...	Иванов И.И.	30.09.2022
Контроль...	12.10.2022 - 12...	3345	12.10.2...	23423	12.10.2022	Первичный акт...	Иванов И.И.	
Первичн...	28.09.2022 - 29...	9511	28.09.2...	3578	29.09.2022	Первичный акт...	Иванов И.И.	30.09.2022
Первичн...	28.09.2022 - 29...	9511	28.09.2...	3578	29.09.2022	Первичный акт...	Иванов И.И.	30.09.2022
Контроль...	29.09.2022 - 29...	8256	29.09.2...	3578	29.09.2022	Первичный акт...	Иванов И.И.	30.09.2022
Первичн...	28.09.2022 - 29...	9511	28.09.2...	3578	29.09.2022	Первичный акт...	Иванов И.И.	30.09.2022
Первичн...	28.09.2022 - 29...	9511	28.09.2...	3578	29.09.2022	Первичный акт...	Иванов И.И.	30.09.2022
Контроль...	28.09.2022 - 29...	9511	28.09.2...	3578	29.09.2022	Первичный акт...	Иванов И.И.	30.09.2022

Рисунок 13 – Журнал актов проверки качества и безопасности медицинской деятельности

Журнал состоит из частей:

- панель фильтров;
- список актов.

9.1 Панель фильтров

Поля фильтра:

- "Тип акта" – флаги "Первичный" и "Контрольный". По умолчанию установлены. При установке формируется список актов с выбранными типами;
- "Номер акта" – поле ввода текста. Формируется список актов, номера которых содержат внесенный в поле поиска текст;
- "Дата акта" – поле ввода периода дат. Формируется список актов, даты которых находятся в указанном диапазоне;
- "Номер приказа" – поле ввода текста. Формируется список актов, у которых в поле "Номер приказа" содержится внесенный в поле поиска текст;
- "Дата приказа" – поле ввода периода дат. Формируется список актов, у которых значение поля "Дата приказа" находится в указанном диапазоне;
- "Структурное подразделение" – поле с выпадающим списком подразделений МО. Формируется список актов, у которых в поле "Проверяемое подразделение" указано данное значение;
- "Группа отделений" – поле с выпадающим списком групп отделений МО. Формируется список актов, у которых в поле "Проверяемая группа отделений" указано данное значение;
- "Отделение" – поле с выпадающим списком отделений МО. Формируется список актов, у которых в поле "Проверяемое отделение" указано данное значение;
- "Сотрудник" – поле с выпадающим списком сотрудников МО. Формируется список актов, у которых в поле "Проверяемый сотрудник" указан выбранный сотрудник МО;
- "Дата начала проверки" – поле ввода периода дат. Формируется список актов, у которых значение поля "Дата начала проверки" находится в указанном диапазоне;
- "Дата окончания проверки" – поле ввода периода дат. Формируется список актов, у которых значение поля "Дата окончания проверки" находится в указанном диапазоне;
- "Дата контрольной проверки" – поле ввода периода дат. Формируется список актов, у которых значение поля "Дата контрольной проверки" находится в указанном диапазоне.

Кнопки фильтра:

- "Применить" – при нажатии осуществляется фильтрация по значениям, введенным в поля фильтра;
- "Очистить" – при нажатии поля фильтра очищаются.

9.2 Список актов

Список актов содержит столбцы:

- "Тип акта" – содержит тип акта "Первичный" или "Контрольный";
- "Период проверки" – содержит даты начала и окончания периода проверки;
- "Номер акта" – содержит номер акта;
- "Дата акта" – содержит дату акта;
- "Номер приказа" – содержит номер приказа;
- "Дата приказа" – содержит дату приказа;
- "Объект проверки" – содержит наименование структуры или сотрудника, подлежащей/подлежащего проверке в виде: Подразделение/Группа отделений/Отделение/Сотрудник;
- "Ответственный за качество и безопасность медицинской деятельности" – содержит Ф. И. О ответственного за качество и безопасность медицинской помощи в структурном подразделении;
- "Дата контрольной проверки" – содержит дату контрольной проверки.

Кнопки на панели управления списком:

- "Обновить" – при нажатии список актов обновляется;
- "Создать Акт" – при нажатии открывается форма "Акт проверки качества и безопасности медицинской деятельности" в режиме создания акта первичной проверки;
- "Просмотреть Акт" – при нажатии открывается форма "Акт проверки качества и безопасности медицинской деятельности" в режиме просмотра;
- "Редактировать" – действие доступно только для актов, по которым еще не создан следующий акт. При нажатии открывается форма "Акт проверки качества и безопасности медицинской деятельности" в режиме редактирования;
- "Удалить" – действие доступно только для актов, по которым еще не создан следующий акт.

Пункты контекстного меню записи списка:

- "Создать акт контрольной проверки" – Действие доступно только для актов, по которым еще не создан следующий акт. При нажатии открывается форма "Акт проверки качества и безопасности медицинской деятельности" в режиме создания акта контрольной проверки;
- "Редактировать" – Действие доступно только для актов, по которым еще не создан следующий акт. При нажатии открывается форма "Акт проверки качества и безопасности медицинской деятельности" в режиме редактирования;
- "Удалить" – действие доступно только для актов, по которым еще не создан следующий акт.

9.3 Создание Акта ККЛ

- нажать кнопку "Создать Акт" на панели управления списком актов. Отобразится форма "Акт проверки качества и безопасности медицинской деятельности" (Рисунок 14);

Акт проверки качества и безопасности медицинской деятельности

Тип акта: Акт первичной проверки

Номер акта:

Дата акта: 📅

Дата начала проверки: 📅

Дата окончания проверки: 📅

Номер приказа о проведении проверки:

Дата приказа о проведении проверки: 📅

Проверяемое подразделение: ▾

Проверяемая группа отделений: ▾

Проверяемое отделение: ▾

Проверяемый сотрудник: ▾

Ответственный за качество и безопасность медицинской помощи в структурном подразделении: ▾

Критерии качества	Выявленные нарушения	Мероприятия по устранению
⊕ Добавить критерий	⊕ Добавить нарушение	⊕ Добавить мероприятие

СОХРАНИТЬ ОТМЕНА

Рисунок 14 – Акт проверки качества и безопасности медицинской деятельности

- заполнить поля формы. Нажать кнопку "Сохранить". Акт сохранится в Системе. Отобразится в списке на форме "Журнал актов проверки качества и безопасности медицинской деятельности".

10 Статистическая отчетность

В Системе реализована возможность формирования следующих отчетов:

- "Отчет по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности";
- "Отчет со списком лиц, которым выявлены отклонения в критериях качества оказания медицинской помощи".

Пользователям предоставляется доступ к формированию отчетов в зависимости от функциональности АРМ.

10.1 Отчет по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности

Отчет доступен для формирования пользователям:

- АРМ администратора ЦОД;
- АРМ администратора МО;
- АРМ медицинского статистика;
- АРМ руководителя МО;
- АРМ главного внештатного специалиста при МЗ;
- АРМ специалиста Минздрава;
- АРМ сотрудника МИАЦ;
- АРМ администратора организации;
- АРМ сотрудника МИАЦ (Мониторинг);
- АРМ сотрудника МИАЦ (Статистик).

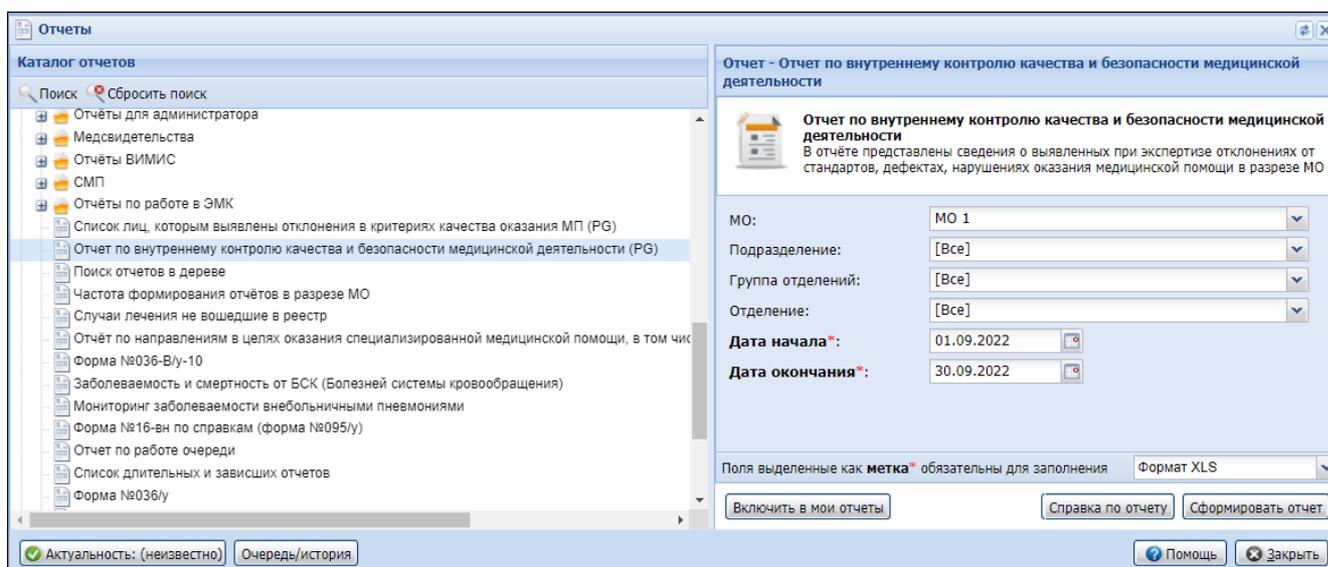


Рисунок 15 – Образец отчета

Условия формирования отчёта задаются в полях (Рисунок 15):

- "МО" – медицинская организация для формирования отчета. По умолчанию МО пользователя. Редактирование недоступно для пользователей и администраторов МО. Пользователям АРМ администратора ЦОД и специалиста Минздрава доступно формирование отчета по всем МО региона.
- "Подразделение" – значение выбирается из выпадающего списка подразделений МО в зависимости от выбранных выше параметров. При выборе значения из списка отчет формируется с учетом поля "Проверяемое подразделение". По умолчанию – "Все".
- "Группа отделений" – значение выбирается из выпадающего списка групп отделений МО в зависимости от выбранных выше параметров. При выборе значения из списка отчет формируется с учетом поля "Проверяемая группа отделений". По умолчанию – "Все".
- "Отделение" – значение выбирается из выпадающего списка отделений МО в зависимости от выбранных выше параметров. При выборе значения из списка отчет формируется с учетом значения поля "Проверяемое отделение". По умолчанию – "Все".
- "Дата начала", "Дата окончания" – период, за который формируется отчёт. По умолчанию – текущая дата. Обязательные для заполнения поля.

Выберите формат файла отчёта в выпадающем списке, нажмите кнопку "Сформировать отчёт".

Для включения отчета в папку "Мои отчеты" нажмите кнопку "Включить в мои отчеты".

Образец отчёта на рисунке 16:

Отчёт по внутреннему контролю качества оказания медицинской помощи								
МО: МО 1								
Подразделение: Все								
Группа отделений: Все								
Отделение: Все								
Период: с 01.09.2022 по 30.09.2022								
№ п/п	Наименование МО	Подразделение	Отделение	Номер акта первичной проверки	Дата акта первичной проверки	Дата контрольной проверки	Номера актов контрольных	Даты актов контрольных проверок
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Итого составлено актов				0				
4 окт. 2022 г., 14:53								

Рисунок 16 – Образец отчета

Комментарии к отчету:

- В отчет учитывается "Акт проверки качества и безопасности медицинской деятельности" по дате первичного акта в отчетном периоде.
- Столбец 1 "№ п/п" – порядковый номер строки.
- Столбец 2 "Наименование МО" – значение поля "Краткое наименование МО" формы "Паспорт МО". При формировании по всем МО, по строкам группировка по МО.
- Столбец 3 "Подразделение" – наименование подразделения: формируется список актов, у которых в поле "Проверяемое подразделение" указано данное значение. По строкам группировка по подразделениям.
- Столбец 4 "Отделение" – наименование отделения: формируется список актов, у которых в поле "Проверяемое отделение" указано данное значение. По строкам группировка по отделениям.
- Столбец 5 "Номер акта первичной проверки" – номер акта, учитывается по столбцу "Тип акта", значение – "Первичная проверка", из "Журнал актов ККЛ".
- Столбец 6 "Дата акта первичной проверки" – дата акта из столбца 5.
- Столбец 7 "Дата контрольной проверки" – дата контрольной проверки из первого акта.
- Столбец 8 "Номера актов контрольных проверок" – номер акта, учитывается по столбцу "Тип акта", значение – "Контрольная проверка", из "Журнал актов ККЛ" с привязкой к акту первичной проверки.
- Столбец 9 "Даты актов контрольных проверок" – дата акта контрольной проверки, учитывается поле "Дата акта", которое отображается в столбце "Дата акта" в "Журнал актов ККЛ".

- В строке наименования МО указывается наименование медицинской организации, по которой формируется отчёт – поле "Краткое наименование МО" из "Паспорт МО". При выборе в параметре "МО" значения "Все" отображается перечень МО региона.
- Строка "Итого составлено актов" – учитывается количество актов. Итоговая строка по столбцам 5, 8.

10.2 Отчет со списком лиц, которым выявлены отклонения в критериях качества оказания медицинской помощи

Отчет доступен для формирования пользователям:

- АРМ врача поликлиники;
- АРМ врача стационара;
- АРМ администратора ЦОД;
- АРМ администратора МО;
- АРМ медицинского статистика;
- АРМ руководителя МО;
- АРМ старшей медсестры;
- АРМ главной медсестры МО;
- АРМ главного внештатного специалиста при МЗ;
- АРМ специалиста Минздрава;
- АРМ Старшего врача;
- АРМ сотрудника МИАЦ;
- АРМ пользователя МО.

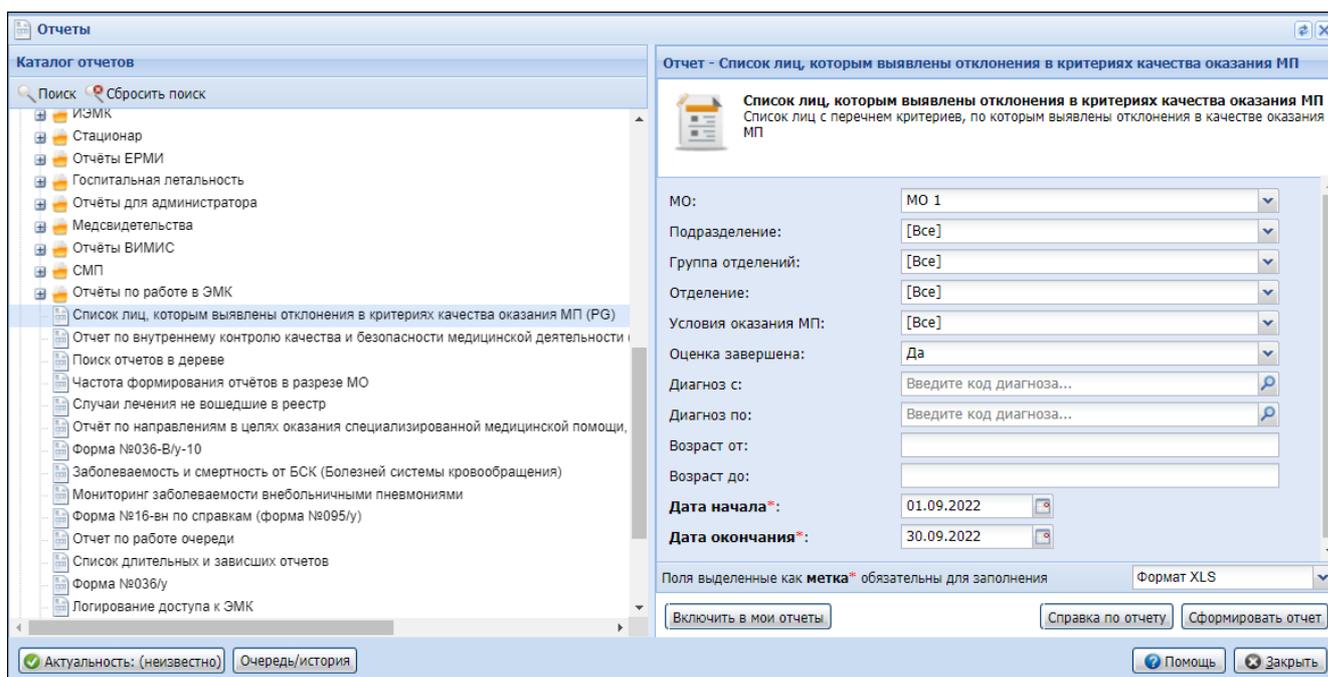


Рисунок 17 – Панель фильтров для формирования отчета

Условия формирования отчёта задаются в полях (Рисунок 17):

- "МО" – медицинская организация проведения экспертизы, по умолчанию МО пользователя. Редактирование недоступно для пользователей и администраторов МО. Пользователям АРМ администратора ЦОД и АРМ специалиста Минздрава доступно формирование отчета по всем МО.
- "Подразделение" – значение выбирается из выпадающего списка подразделений МО. По умолчанию – "Все".
- "Группа отделений" – значение выбирается из выпадающего списка групп отделений МО. По умолчанию – "Все".
- "Отделение" – отделение из последнего посещения ТАП или основного движения КВС. Значение выбирается из выпадающего списка отделений МО. По умолчанию – "Все".
- "Условия оказания МП" – условия оказания медицинской помощи, значения для выбора: "Все", "Амбулаторно", "Стационарно". По умолчанию – "Все".
- "Оценка завершена" – завершение оценки качества медицинской помощи, значения для выбора: "Да" (значение по умолчанию), "Нет".
- "Диагноз с", "Диагноз по" – диапазон диагнозов. Значение указывается из справочника диагнозов по МКБ-10. Доступен контекстный поиск. Учитывается основной заключительный диагноз из случая лечения ТАП/КВС.

- "Возраст с", "Возраст по" – диапазон возрастов пациента. Возраст учитывается на дату окончания случая лечения.
- "Дата начала", "Дата окончания" – период, за который формируется отчёт. По умолчанию – текущая дата. Учитывается дата оценки. Обязательные для заполнения поля.

Выберите формат файла отчёта в выпадающем списке, нажмите кнопку "Сформировать отчёт".

Для включения отчета в папку "Мои отчеты" нажмите кнопку "Включить в мои отчеты".

Образец отчёта на рисунке 18:

Список лиц, которым выявлены отклонения в критериях качества оказания МП													
МО: МО 1 Подразделение: Все Группа отделений: Все Отделение: Все Условия оказания МП: Все Оценка завершена: Да Диагноз: Все Возраст: Все Период: с 01.09.2022 по 30.09.2022													
№ п/п	Дата оценки	ФИО пациента	Дата рождения	Пол	Случай лечения ТАП/КВС	Номер ТАП/КВС	Дата начала случая лечения ТАП/КВС	Дата окончания случая лечения ТАП/КВС	ФИО лечащего врача	Диагноз в соответствии с МКБ-10		ФИО эксперта	Перечень критериев, по которым выявлены отклонения
										основной	сопутствующий		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
5 окт. 2022 г., 12:32													

Рисунок 18 – Образец отчета

Комментарии к отчету:

- В отчёте учитываются данные из журнала направлений и выбывших по форме "Оценка качества медицинской помощи" (чек-лист). В журнале отображаются только закрытые случаи лечения.
- Столбец 1 "№ п/п" – порядковый номер строки.
- Столбец 2 "Дата оценки" – дата оценки из формы "Оценка качества медицинской помощи".
- Столбец 3 "ФИО пациента" – Ф. И. О. пациента, которому была проведена оценка качества.
- Столбец 4 "Дата рождения" – дата рождения пациента, которому была проведена оценка качества.
- Столбец 5 "Пол" – пол пациента, которому была проведена оценка качества.
- Столбец 6 "Случай лечения ТАП/ КВС" – случай лечения ТАП или КВС из формы "Оценка качества медицинской помощи".
- Столбец 7 "Номер ТАП/ КВС" – номер ТАП или КВС из формы "Оценка качества медицинской помощи".

- Столбец 8 "Дата начала случая лечения ТАП/ КВС" – дата начала случая лечения ТАП или КВС из формы "Оценка качества медицинской помощи".
- Столбец 9 "Дата окончания случая лечения ТАП/ КВС" – дата начала случая лечения ТАП или КВС из формы "Оценка качества медицинской помощи".
- Столбец 10 "ФИО лечащего врача" – Ф. И. О. лечащего врача, закончившего случай лечение из формы "Оценка качества медицинской помощи".
- Раздел "Диагноз в соответствии с МКБ-10":
 - Столбец 11 "основной" – основной заключительный диагноз из случая лечения ТАП/КВС.
 - Столбец 12 "сопутствующий" – сопутствующий диагноз из случая лечения ТАП/КВС.
 - Столбец 13 "ФИО эксперта" – Ф. И. О. врача, который провел оценку.
 - Столбец 14 "Перечень критериев, по которым выявлены отклонения" – перечень критериев, по которым стоит значение "Да"

11 Аварийные ситуации

11.1 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 19.

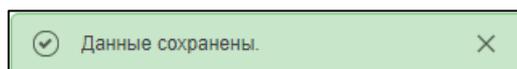


Рисунок 19 – Уведомление об успешном завершении действия

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 20.

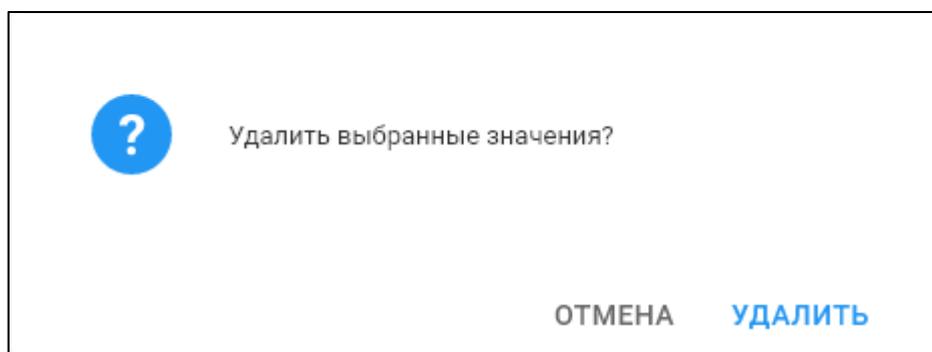


Рисунок 20 – Сообщение-подтверждение действия

Сообщение об ошибке предупреждает о проблеме, которая уже произошла. В сообщении чаще всего предлагается решение. Пример сообщения об ошибке представлен на рисунке 21. 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").

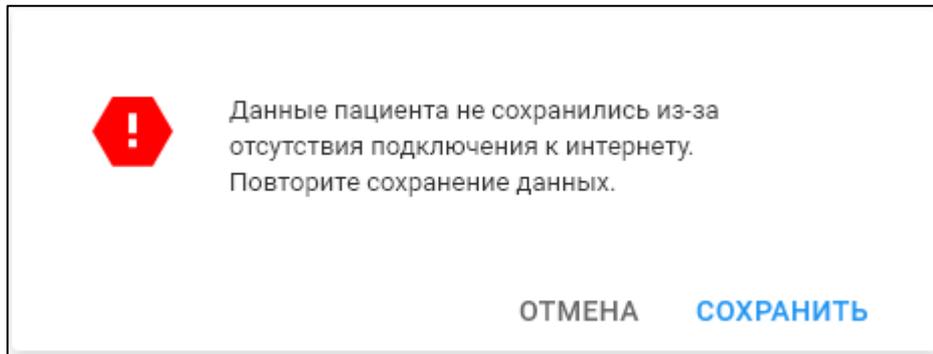


Рисунок 21 – Сообщение об ошибке

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 22.



Рисунок 22 – 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"/ "Заккрыть".

11.2 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 данный Модуль.

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.

