

Программный комплекс «Квазар»

**Модуль
«Журнал обращений в КЦ
ТФОМС»**

Руководство пользователя

Оглавление

Описание модуля	3
Начало работы с модулем.....	4
Работа с обращениями.....	5
Создание	5
Персональная информация	5
Информация о заявителе.....	5
Поиск заявителя.....	6
Расширенный поиск.....	6
Добавление пациента.....	7
Информация о лице, в отношении которого поступило обращение.	8
Адреса	8
Телефоны	8
Добавление нового номера телефона	9
Удаление номера телефона	9
Адреса электронной почты	10
Добавление нового адреса электронной почты.....	10
Удаление адреса электронной почты	11
Основная информация	11
Редактирование.....	12
История изменений.....	13
Завершение обращение	13
Отмена обращения	14
Удаление.....	15
Работа с таблицей.....	16
Фильтрация.....	16

Описание модуля

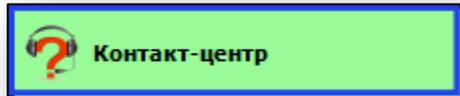
Модуль «Журнал обращений в КЦ¹ ТФОМС²» предназначен для регистрации обращений граждан в колл-центр ТФОМС, ведения журнала обращений и фиксации результатов взаимодействия граждан с ТФОМС.

¹ КЦ – Контакт-центр

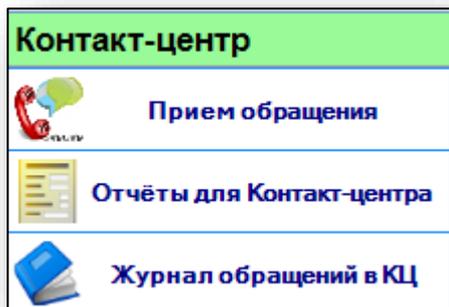
² ТФОМС – Территориальный фонд обязательного медицинского страхования

Начало работы с модулем

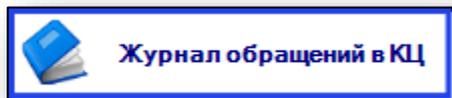
Для начала работы с модулем откройте группу модулей «Контакт-центр».



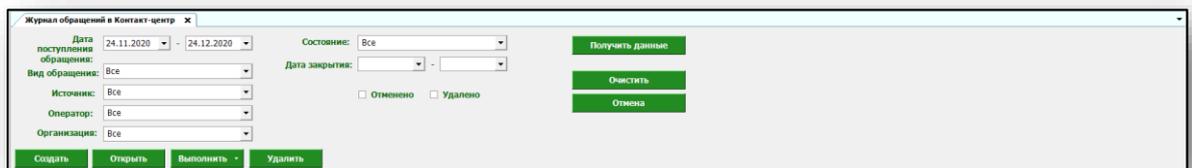
Откроется группа модулей



Выберите модуль «Журнал обращений в КЦ»



Откроется окно модуля.

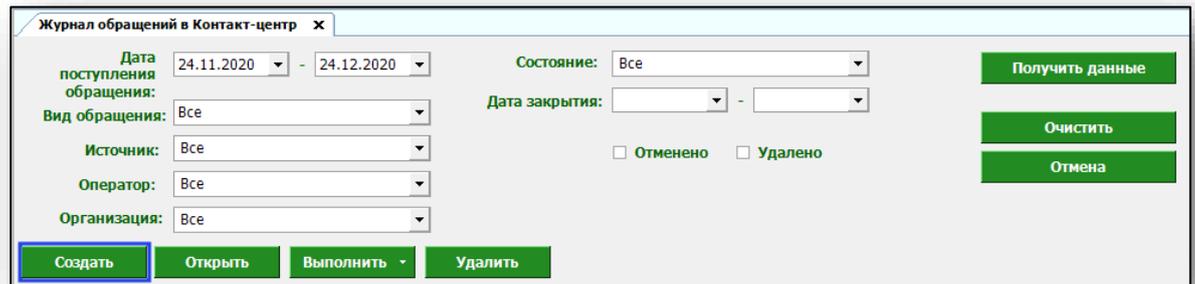
Интерфейс модуля «Журнал обращений в Контакт-центр» с фильтрами и кнопками.

Дата поступления обращения:	24.11.2020 - 24.12.2020	Состояние:	Все	Получить данные
Вид обращения:	Все	Дата закрытия:	- -	Очистить
Источник:	Все	<input type="checkbox"/> Отменено <input type="checkbox"/> Удалено		Отмена
Оператор:	Все			
Организация:	Все			
Создать Открыть Выполнить Удалить				

Работа с обращениями

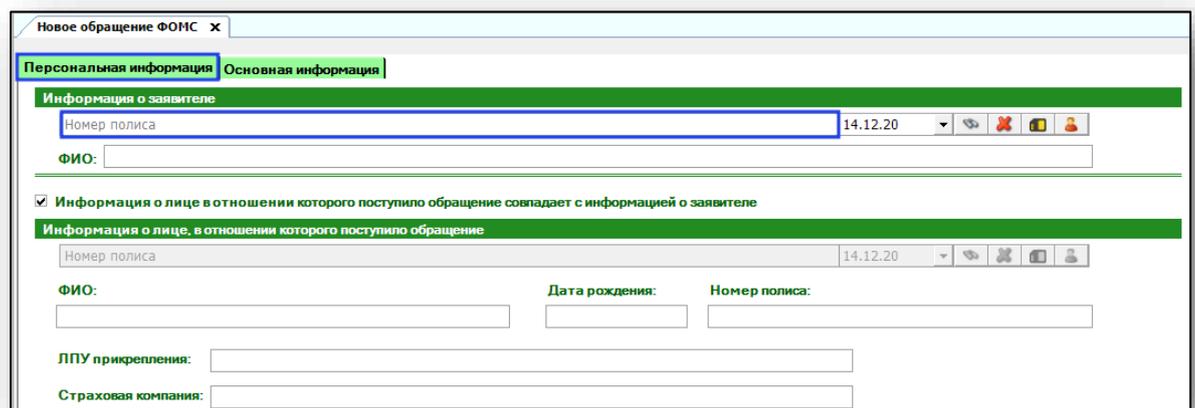
Создание

Для создания нового обращения нажмите на кнопку «Создать» в левом верхнем углу.



The screenshot shows the 'Журнал обращений в Контакт-центр' (Call Center Complaints Journal) interface. It features several search filters: 'Дата поступления обращения' (Complaint Date) from 24.11.2020 to 24.12.2020, 'Состояние' (Status) set to 'Все' (All), 'Вид обращения' (Complaint Type) set to 'Все', 'Источник' (Source) set to 'Все', 'Оператор' (Operator) set to 'Все', and 'Организация' (Organization) set to 'Все'. There are also checkboxes for 'Отменено' (Cancelled) and 'Удалено' (Deleted). Action buttons include 'Получить данные' (Get Data), 'Очистить' (Clear), 'Отмена' (Cancel), 'Создать' (Create), 'Открыть' (Open), 'Выполнить' (Execute), and 'Удалить' (Delete). The 'Создать' button is highlighted with a blue border.

Чтобы внести данные в обращение, необходимо выполнить поиск заявителя во вкладке «Персональная информация».



The screenshot shows the 'Новое обращение ФОМС' (New Complaint FOMS) interface. The 'Персональная информация' (Personal Information) tab is active. It contains two sections: 'Информация о заявителе' (Applicant Information) and 'Информация о лице, в отношении которого поступило обращение' (Information about the person to whom the complaint was filed). The 'Информация о заявителе' section has a 'Номер полиса' (Policy Number) field with a dropdown menu showing '14.12.20' and a 'ФИО' (Full Name) field. The 'Информация о лице...' section has a 'Номер полиса' field with a dropdown menu showing '14.12.20', and fields for 'ФИО', 'Дата рождения' (Date of Birth), and 'Номер полиса'. There are also fields for 'ЛПУ приращения' (Referring Clinic) and 'Страховая компания' (Insurance Company).

Персональная информация

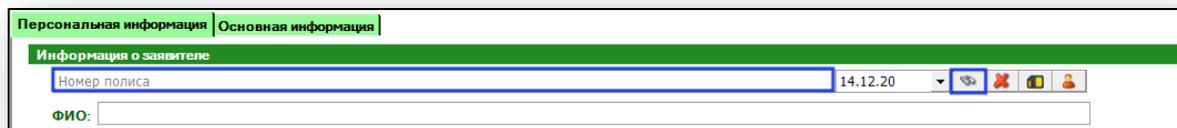
Блок «Персональная информация» содержит данные о заявителе, информацию о лице, в отношении которого поступило обращение; адреса, телефоны, адреса электронной почты.

Информация о заявителе

Чтобы получить информацию о заявителе, осуществите поиск.

Поиск заявителя

Поиск заявителя осуществляется в верхней части окна создания обращения. Введите номер полиса и нажмите кнопку «Поиск».



Персональная информация | Основная информация

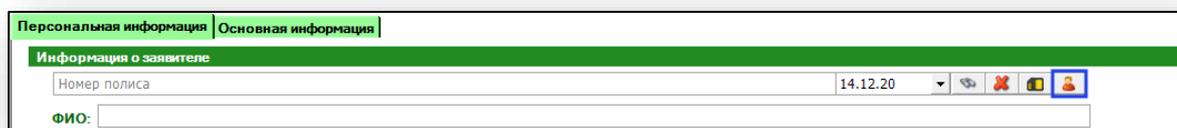
Информация о заявителе

Номер полиса 14.12.20

ФИО:

Расширенный поиск

Для открытия окна расширенного поиска нажмите кнопку «Расширенный поиск».



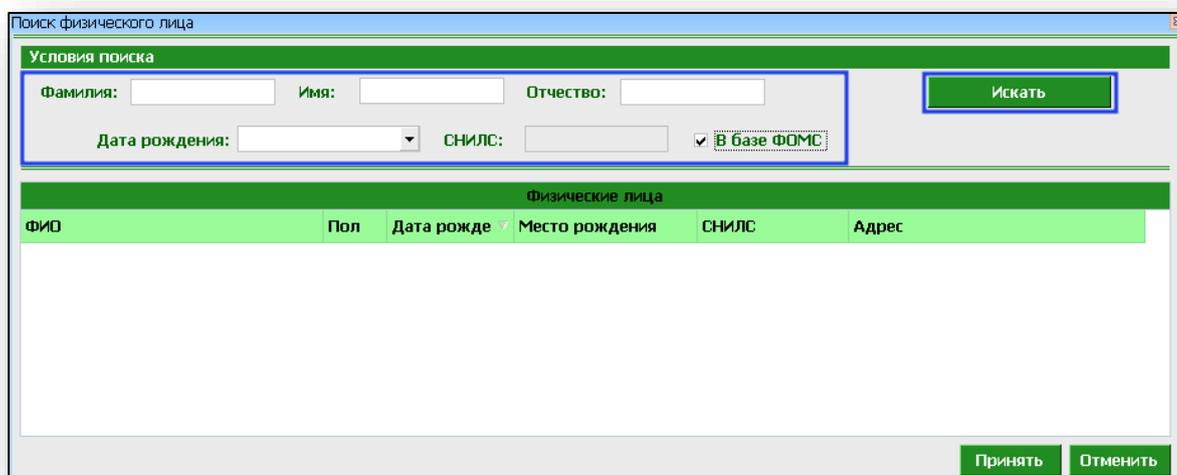
Персональная информация | Основная информация

Информация о заявителе

Номер полиса 14.12.20

ФИО:

Будет открыто окно расширенного поиска. Внесите необходимую информацию и нажмите кнопку «Искать».



Поиск физического лица

Условия поиска

Фамилия: Имя: Отчество:

Дата рождения: СНИЛС: В базе ФОМС

Искать

Физические лица					
ФИО	Пол	Дата рожде	Место рождения	СНИЛС	Адрес

Принять Отменить

В нижней части окна поиска отобразится список найденных физических лиц, подходящих под параметры поиска. Выберите нужное физическое лицо и нажмите кнопку «Принять».

Добавление пациента

Если по введённым данным не найдётся ни одного пациента, то в окне расширенного поиска появится кнопка «Добавить пациента».

Добавить пациента

При нажатии на неё откроется окно добавления нового физического лица. Введите данные пациента и нажмите кнопку «Сохранить».

Добавление пациента ×

Фамилия: Имя: Отчество:

Пол: Дата рождения: СНИЛС:

Телефон:

Документ удостоверяющий личность

Вид:

Серия: Номер: Дата выдачи:

Кем выдан:

Страховой полис

Серия: Номер: Тип:

СМО:

Сохранить

Информация о лице, в отношении которого поступило обращение.

Если заявитель является представителем пациента, уберите отметку из поля «Информация о лице, в отношении которого поступило обращение, совпадает с информацией о заявителе» и выполните поиск пациента в блоке «Информация о лице, в отношении которого поступило обращение»

Информация о лице в отношении которого поступило обращение совпадает с информацией о заявителе

Информация о лице, в отношении которого поступило обращение

Номер полиса 14.12.20

ФИО: _____ Дата рождения: _____ Номер полиса: _____

ЛПУ прикрепления: _____

Страховая компания: _____

Адреса

В данном блоке отображаются адреса пациента, по документам, по ФОМС и фактический.

Адреса	
Вид	Адрес
Фактический	
По паспорту (док.	Башкортостан, Подымалово, Тулпанская, д. 4
По ФОМС	Липецкая, Липецк, 15-й микрорайон, д. 33/2, кв. 2

Телефоны

В данном блоке отображаются контактные телефоны заявителя.

Телефоны

Вид	Номер
Сотовый	+7(111)1111111

Добавить

Добавление нового номера телефона

Чтобы добавить номер телефона, введите номер и нажмите на кнопку «Добавить».



The screenshot shows a window titled "Телефоны" with a table and a form below it. The table has two columns: "Вид" and "Номер". Below the table is a text input field containing "79990000000" and a green "Добавить" button.

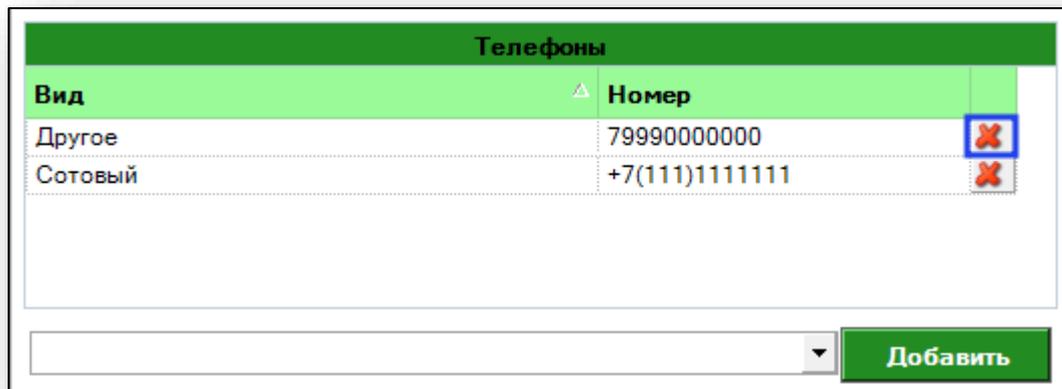
Вид	Номер
-----	-------

79990000000

Добавить

Удаление номера телефона

Выберите номер телефона, который необходимо удалить, и нажмите пиктограмму справа от строки.



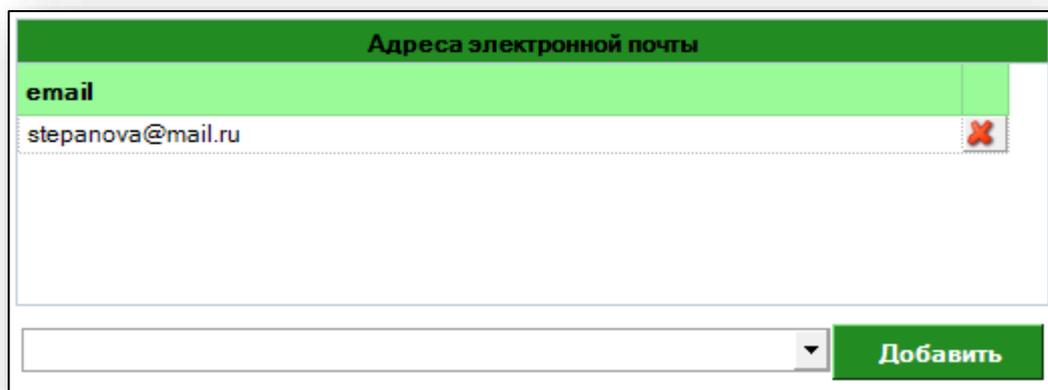
The screenshot shows the "Телефоны" window with a table containing two rows. The first row has "Другое" in the "Вид" column and "79990000000" in the "Номер" column. The second row has "Сотовый" in the "Вид" column and "+7(111)1111111" in the "Номер" column. Red 'X' icons are visible in the rightmost column of each row. Below the table is an empty text input field and a green "Добавить" button.

Вид	Номер
Другое	79990000000
Сотовый	+7(111)1111111

Добавить

Адреса электронной почты

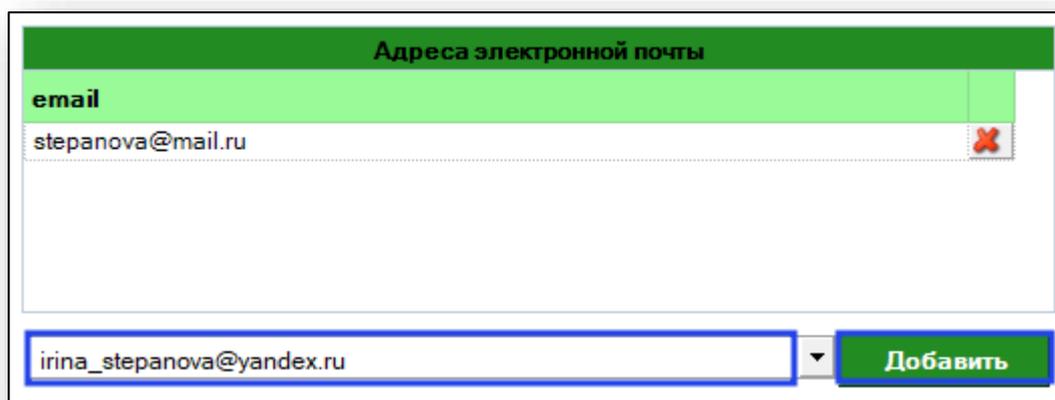
В данном блоке отображаются адреса электронной почты заявителя.



The screenshot shows a window titled "Адреса электронной почты" (Email addresses). It features a table with a header row containing the label "email". Below the header, there is one row with the email address "stepanova@mail.ru" and a red 'X' icon in the right column. At the bottom of the window, there is an empty input field with a dropdown arrow and a green button labeled "Добавить" (Add).

Добавление нового адреса электронной почты

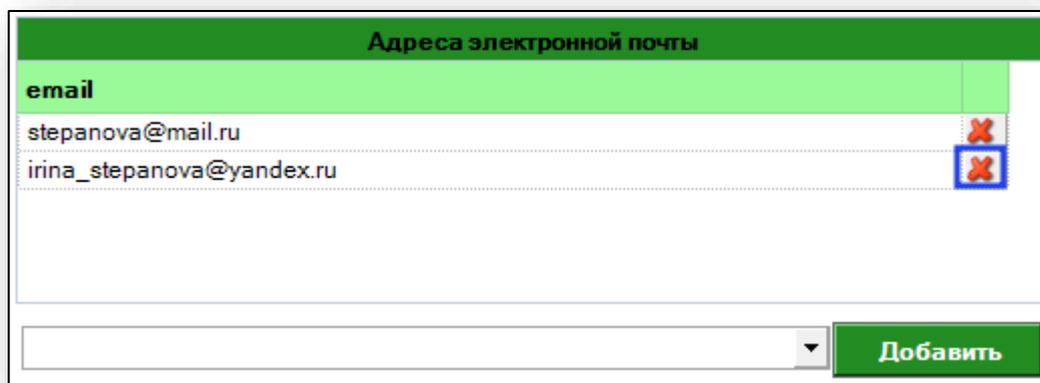
Чтобы добавить новый адрес электронной почты для заявителя, введите электронный адрес и нажмите на кнопку «Добавить».



The screenshot shows the same "Адреса электронной почты" window. The table now contains two rows. The first row is "stepanova@mail.ru" with a red 'X' icon. The second row contains the new email address "irina_stepanova@yandex.ru" and is highlighted with a blue border. The "Добавить" button remains at the bottom.

Удаление адреса электронной почты

Выберите адрес, который необходимо удалить, и нажмите на пиктограмму справа от строки.



Адреса электронной почты

email

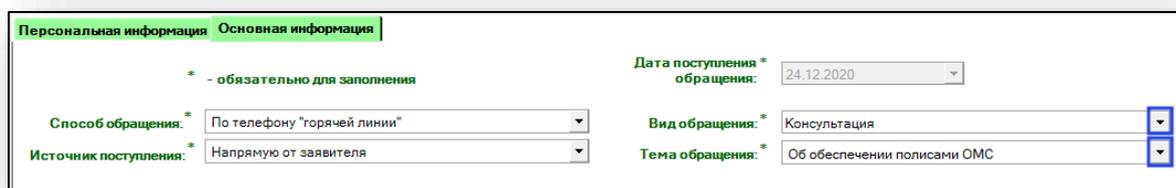
stepanova@mail.ru

irina_stepanova@yandex.ru

Добавить

Основная информация

Для создания обращения требуется заполнить вкладку «Основная информация». Заполните поля «Вид обращения» и «Тема обращения» с помощью выпадающего списка.



Персональная информация Основная информация

* - обязательно для заполнения

Дата поступления * обращения: 24.12.2020

Способ обращения: * По телефону "горячей линии"

Источник поступления: * Напрямую от заявителя

Вид обращения: * Консультация

Тема обращения: * Об обеспечении полисами ОМС

Заполните тему обращения. Выберите необходимую тему из списка и в блоке «Вопрос» кратко изложите вопрос пациента. Заполните информацию в блоке «Ответ».

Если у заявителя вопрос о выдаче полисов или по защите прав пациента, отметьте поле «Стандартный вопрос» и выберите вопрос из списка. В блоке «Вопрос/ответ» появится информация по данному вопросу.

The screenshot shows a form titled «Стандартный вопрос» (Standard Question). At the top, there is a checked checkbox labeled «Стандартный вопрос». Below it is a dropdown menu with the text «В каких случаях необходимо менять полис ОМС?». Underneath, there is a section labeled «Вопрос / ответ» (Question / Answer). The «Вопрос *» (Question) field contains the same text as the dropdown: «В каких случаях необходимо менять полис ОМС?». The «Ответ:» (Answer) field contains the following text: «Замена полиса ОМС необходима при изменении паспортных данных (ФИО, дата рождения, пол), а при изменении места жительства - только при наличии полиса, выданного до 31.10.2010г. («старого» образца).»

При необходимости, внесите информацию в блоке «Примечание»

The screenshot shows a large, empty text area labeled «Примечание:» (Note).

Редактирование

Для редактирования выберите обращение в списке одним кликом и нажмите кнопку «Открыть».

The screenshot shows the «Журнал обращений в Контакт-центр» (Call Log in Contact Center) interface. It features several filter fields: «Дата поступления обращения:» (Date of receipt) with values 24.11.2020 and 24.12.2020; «Состояние:» (Status) set to «Все»; «Вид обращения:» (Type of call) set to «Все»; «Источник:» (Source) set to «Все»; «Оператор:» (Operator) set to «Все»; and «Организация:» (Organization) set to «Все». There are also checkboxes for «Отменено» (Cancelled) and «Удалено» (Deleted). On the right side, there are three green buttons: «Получить данные» (Get data), «Очистить» (Clear), and «Отмена» (Cancel). At the bottom, there are four buttons: «Создать» (Create), «Открыть» (Open), «Выполнить» (Execute), and «Удалить» (Delete). The «Открыть» button is highlighted with a blue border.

Откроется окно редактирования обращения. Работа с ним будет аналогична работе, производимой при создании обращений.

История изменений

При редактировании обращений будет отображаться вкладка «История изменений», в которой будут отображаться действия, произведённые с обращением.

Персональная информация	Основная информация	История изменений
Создание: 23.12.2020	Соколов Илья Владимирович	Закрытие:
Изменение: 24.12.2020	Арсеньева Светлана Владимировна	Удаление:

Завершение обращение

Чтобы закрыть обращение, выберите нужное из списка одним кликом и нажмите на кнопку «Выполнить» - «Закрыть».

Журнал обращений в Контакт-центр

Дата поступления обращения: 24.11.2020 - 24.12.2020 Состояние: Все

Вид обращения: Все Дата закрытия: -

Источник: Все Отменено Удалено

Оператор: Все

Организация: Все

Создать Открыть **Выполнить** Удалить

Перетащите сюда заголовок столбца

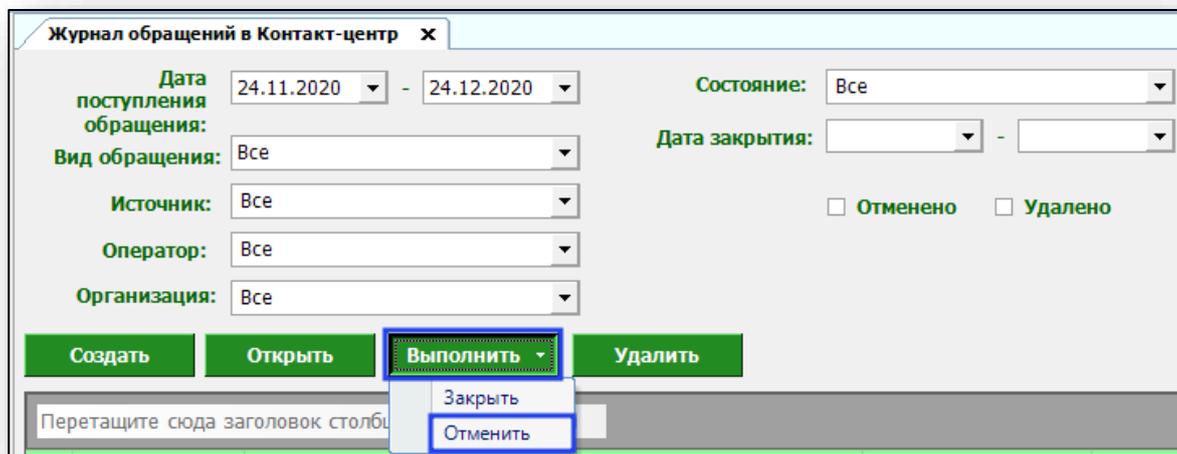
Закрыть

Отменить

Таким образом возможно изменить состояние обращения на «Завершено» для обращений в состоянии «Окончено» или «В работе».

Отмена обращения

Чтобы отменить обращение, выберите нужное из списка одним кликом и нажмите на кнопку «Выполнить» - «Отменить».



Журнал обращений в Контакт-центр

Дата поступления обращения: 24.11.2020 - 24.12.2020

Состояние: Все

Дата закрытия: -

Вид обращения: Все

Источник: Все

Оператор: Все

Организация: Все

Отменено Удалено

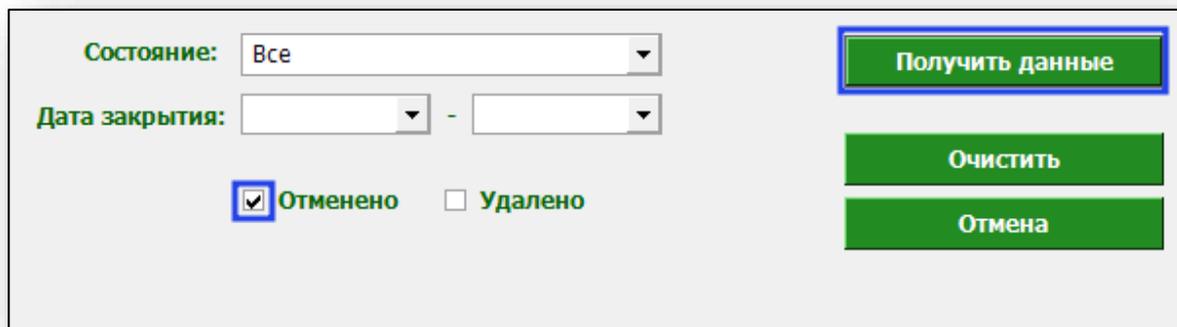
Создать Открыть **Выполнить** Удалить

Закреть
Отменить

Перетаскивайте сюда заголовок столбца

Таким образом возможно отменить обращение, переместив его в категорию «Отменено».

Отмененные обращения возможно просмотреть в журнале обращений. Сделайте пометку в поле «Отменено» и нажмите на кнопку «Получить данные». Все отмененные обращения отобразятся в табличной части журнала.



Состояние: Все

Дата закрытия: -

Отменено Удалено

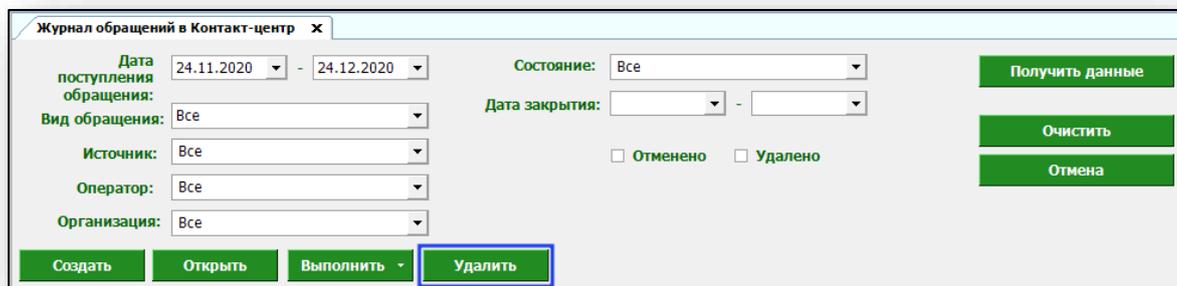
Получить данные

Очистить

Отмена

Удаление

Для удаления обращения выберите его из списка одним кликом и нажмите кнопку «Удалить».



Журнал обращений в Контакт-центр X

Дата поступления обращения: 24.11.2020 - 24.12.2020

Состояние: Все

Дата закрытия: -

Вид обращения: Все

Источник: Все

Оператор: Все

Организация: Все

Отменено Удалено

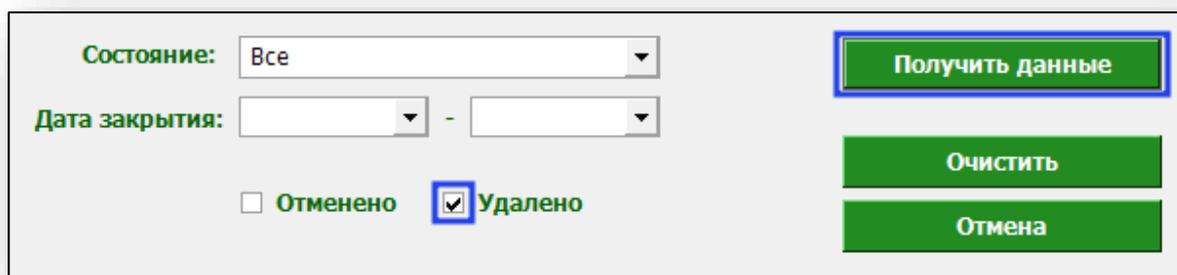
Получить данные

Очистить

Отмена

Создать Открыть Выполнить - **Удалить**

Удаленные обращения возможно просмотреть в журнале обращений. Сделайте пометку в поле «Удалено» и нажмите на кнопку «Получить данные». Все удаленные обращения отобразятся в табличной части журнала.



Состояние: Все

Дата закрытия: -

Отменено Удалено

Получить данные

Очистить

Отмена

Работа с таблицей

В главном окне модуля присутствует список всех созданных обращений.

Журнал обращений в Контакт-центр

Дата поступления обращения: 24.11.2020 - 24.12.2020

Состояние: Все

Получить данные

Очистить

Отмена

Вид обращения: Все

Дата закрытия: - -

Источник: Все

Оператор: Все

Организация: Все

Отменено Удалено

Создать Открыть Выполнить Удалить

Перетащите сюда заголовок столбца для группировки

Номер	ФИО заявителя	Источник обращения	Дата поступления обращения	Вид обращения	Результат обращения	Организация	Оператор	Состояние	Дата закрытия обращения	Обращение отменено	Запись удалена
48_201223_266		Напрямую от заявителя	23.12.2020	Консультация	Дана консультация	ООО МедСофт кратк.		Окончено		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48_201222_266		Напрямую от заявителя	23.12.2020	Вопросы, не отн.	Обращение переадресов.	ООО «РГС-Медицина»		завершено	24.12.2020	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48_201222_266		Напрямую от заявителя	22.12.2020	Консультация	Дана консультация	ООО МедСофт кратк.		Окончено		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48_201221_266		Напрямую от заявителя	21.12.2020	Консультация	Звонок переадресован в	ООО МедСофт кратк.		в работе		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48_201221_266		Напрямую от заявителя	21.12.2020	Консультация	Обращение переадресован	ООО «РГС-Медицина»		Окончено		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48_201215_266		Напрямую от заявителя	15.12.2020	Консультация	Звонок переадресован в	ООО МедСофт кратк.		завершено	24.12.2020	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48_201215_266		Напрямую от заявителя	15.12.2020	Консультация	Консультация	ООО МедСофт кратк.		в работе		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48_201209_266		Территориальный орган испол.	09.12.2020	Консультация	Консультация	ООО МедСофт кратк.		в работе		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48_201208_266		ФОМС	08.12.2020	Консультация	Консультация	ООО МедСофт кратк.		завершено	09.12.2020	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48_201207_266		Напрямую от заявителя	07.12.2020	Консультация	Консультация	ООО МедСофт кратк.		завершено	08.12.2020	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Фильтрация

Для фильтрации списка обращений используйте поля и переключатели в верхней части окна модуля. После выбора требуемых параметров фильтрации необходимо нажать кнопку «Получить данные».

Журнал обращений в Контакт-центр

Дата поступления обращения: 24.11.2020 - 24.12.2020

Состояние: Все

Получить данные

Очистить

Отмена

Вид обращения: Все

Дата закрытия: - -

Источник: Все

Оператор: Все

Организация: Все

Отменено Удалено

Создать Открыть Выполнить Удалить

Перетащите сюда заголовок столбца для группировки

Номер	ФИО заявителя	Источник обращения	Дата поступления обращения	Вид обращения	Результат обращения	Организация	Оператор	Состояние	Дата закрытия обращения	Обращение отменено	Запись удалена
48_201223_266		Напрямую от заявителя	23.12.2020	Консультация	Дана консультация	ООО МедСофт кратк.		Окончено		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48_201222_266		Напрямую от заявителя	23.12.2020	Вопросы, не отн.	Обращение переадресов.	ООО «РГС-Медицина»		завершено	24.12.2020	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48_201222_266		Напрямую от заявителя	22.12.2020	Консультация	Дана консультация	ООО МедСофт кратк.		Окончено		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48_201221_266		Напрямую от заявителя	21.12.2020	Консультация	Звонок переадресован в	ООО МедСофт кратк.		в работе		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48_201221_266		Напрямую от заявителя	21.12.2020	Консультация	Обращение переадресов.	ООО «РГС-Медицина»		Окончено		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48_201215_266		Напрямую от заявителя	15.12.2020	Консультация	Звонок переадресован в	ООО МедСофт кратк.		завершено	24.12.2020	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48_201215_266		Напрямую от заявителя	15.12.2020	Консультация	Консультация	ООО МедСофт кратк.		в работе		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48_201209_266		Территориальный орган испол.	09.12.2020	Консультация	Консультация	ООО МедСофт кратк.		в работе		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48_201208_266		ФОМС	08.12.2020	Консультация	Консультация	ООО МедСофт кратк.		завершено	09.12.2020	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
48_201207_266		Напрямую от заявителя	07.12.2020	Консультация	Консультация	ООО МедСофт кратк.		завершено	08.12.2020	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Для очистки параметров фильтрации нажмите кнопку «Очистить».

Журнал обращений в Контакт-центр

Дата поступления обращения: 24.11.2020 - 24.12.2020

Состояние: Все

Получить данные

Очистить

Отмена

Вид обращения: Все

Дата закрытия: - -

Источник: Все

Оператор: Все

Организация: Все

Отменено Удалено

Создать Открыть Выполнить