

**Программный комплекс «Квазар»**

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

**Руководство пользователя**

---

# Оглавление

Описание модуля .....	3
Начало работы с модулем.....	4
<b>Работа с обращениями.....</b>	<b>5</b>
Создание .....	5
Персональная информация .....	5
Информация о заявителе.....	5
Поиск заявителя.....	5
Расширенный поиск.....	6
Добавление пациента.....	6
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
Результат обращения .....	12
Сохранение обращения.....	13
Отмена обращения .....	13

---

## Описание модуля

Модуль «Прием обращений в КЦ<sup>1</sup> ТФОМС<sup>2</sup>» предназначен для регистрации обращений граждан в колл-центр ТФОМС.

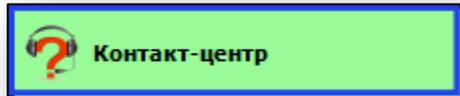
---

<sup>1</sup> КЦ – Контакт-центр

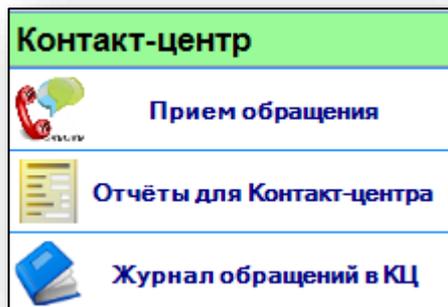
<sup>2</sup> ТФОМС – Территориальный фонд обязательного медицинского страхования

## Начало работы с модулем

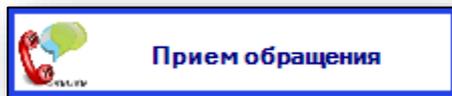
Для начала работы с модулем откройте группу модулей «Контакт-центр».



Откроется группа модулей



Выберите модуль «Прием обращений»



Откроется окно модуля.

Скриншот окна «Новое обращение ФОНС» с вкладками «Персональная информация» и «Основная информация».

Новое обращение ФОНС x

Персональная информация | Основная информация

**Информация о заявителе**

Номер полиса: 14.12.20

ФИО: \_\_\_\_\_

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 приращения: \_\_\_\_\_

Страховая компания: \_\_\_\_\_

# Работа с обращениями

## Создание

Для создания обращения необходимо выполнить поиск заявителя во вкладке «Персональная информация».

The screenshot shows the 'Новое обращение ФОНС' window with the 'Персональная информация' tab selected. The form is divided into two main sections: 'Информация о заявителе' and 'Информация о лице, в отношении которого поступило обращение'. The 'Информация о заявителе' section includes a 'Номер полиса' field with a dropdown menu showing '14.12.20' and a 'ФИО:' field. Below this is a checked checkbox: 'Информация о лице в отношении которого поступило обращение совпадает с информацией о заявителе'. The 'Информация о лице, в отношении которого поступило обращение' section includes a 'Номер полиса' field with a dropdown menu showing '14.12.20', and three fields: 'ФИО:', 'Дата рождения:', and 'Номер полиса:'. At the bottom, there are fields for 'ЛПУ приращения:' and 'Страховая компания:'.

## 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.

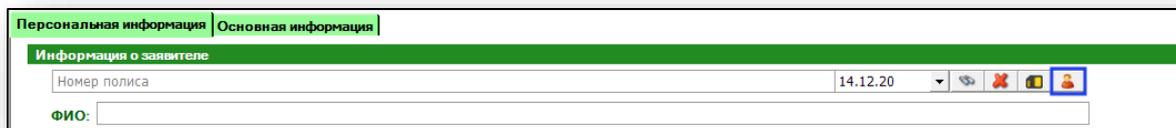
### *Поиск заявителя*

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

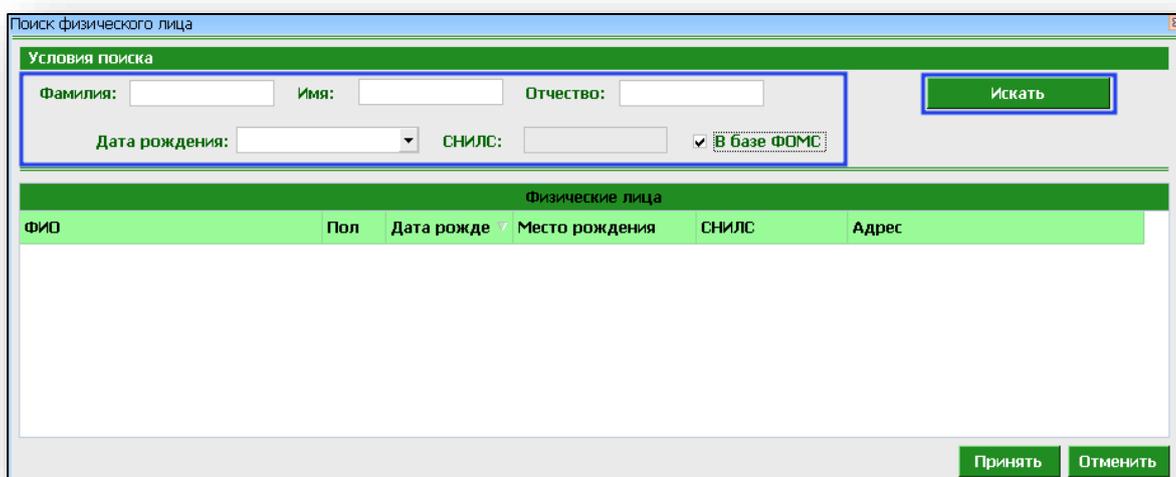
This is a close-up screenshot of the 'Персональная информация' tab. It shows the 'Информация о заявителе' section with the 'Номер полиса' field containing '14.12.20'. A blue box highlights the search button (magnifying glass icon) located to the right of the dropdown menu. Below it is the 'ФИО:' field.

### Расширенный поиск

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



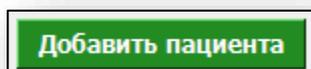
Будет открыто окно расширенного поиска. Внесите необходимую информацию и нажмите кнопку «Искать».



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».



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". The form below the table has a text input field containing "79990000000" and a green "Добавить" button.

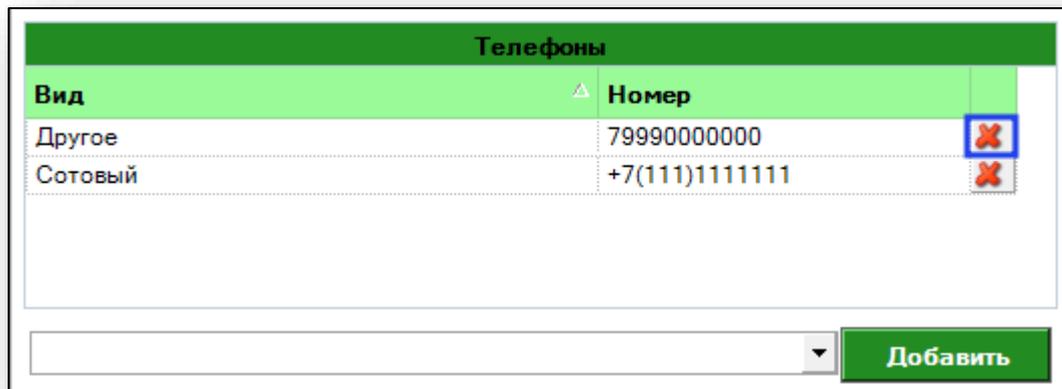
Вид	Номер
-----	-------

79990000000

Добавить

### **Удаление номера телефона**

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



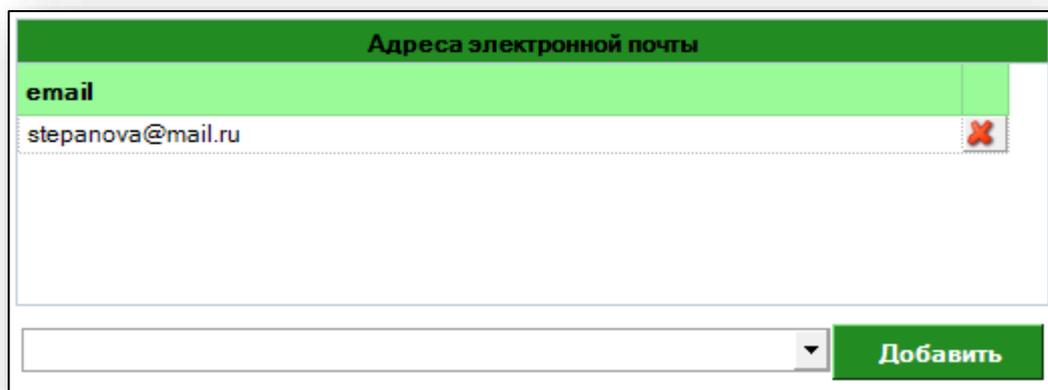
The screenshot shows the same "Телефоны" window. The table now contains two rows. The first row has "Другое" in the "Вид" column and "79990000000" in the "Номер" column. The second row has "Сотовый" in the "Вид" column and "+7(111)1111111" in the "Номер" column. Red 'X' icons are visible to the right of each row. The form below the table is empty.

Вид	Номер
Другое	79990000000
Сотовый	+7(111)1111111

Добавить

## Адреса электронной почты

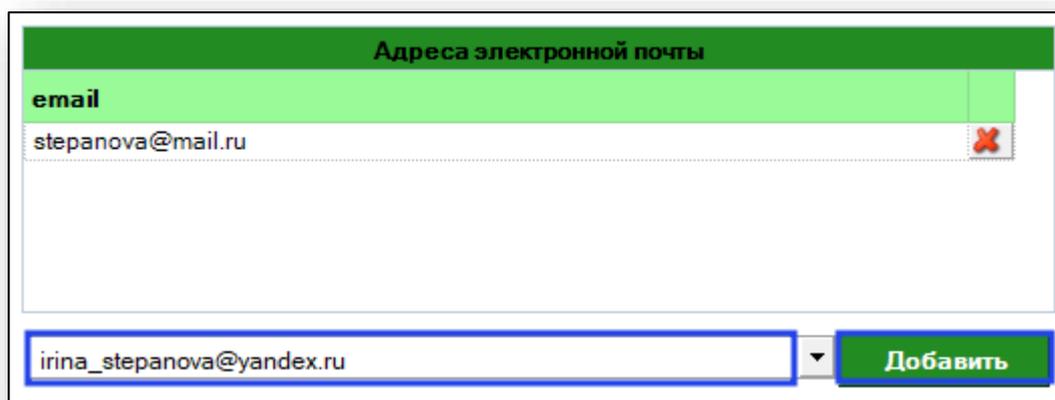
В данном блоке отображаются адреса электронной почты заявителя.



The screenshot shows a window titled "Адреса электронной почты" (Email addresses). It features a table with a header row labeled "email". The table contains one entry: "stepanova@mail.ru". To the right of the address is a red 'X' icon. Below the table is a search input field with a dropdown arrow and a green "Добавить" (Add) button.

### *Добавление нового адреса электронной почты*

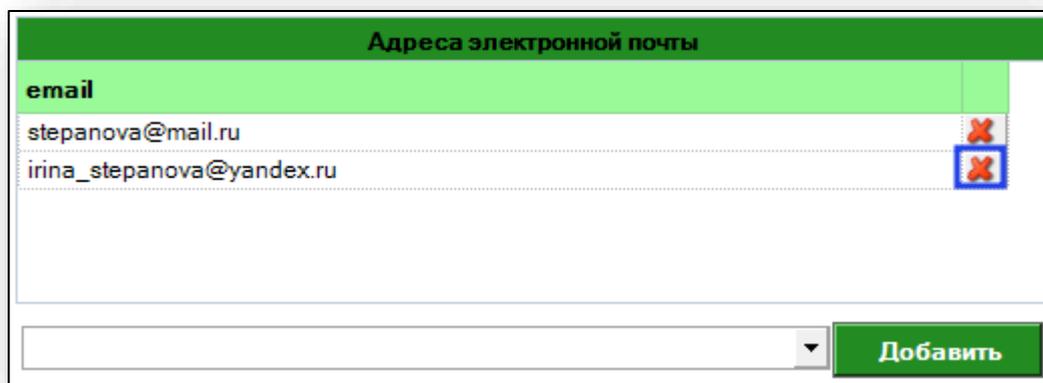
Чтобы добавить новый адрес электронной почты для заявителя, введите электронный адрес и нажмите на кнопку «Добавить».



The screenshot shows the same "Адреса электронной почты" window. The table now contains two entries: "stepanova@mail.ru" and "irina\_stepanova@yandex.ru". The second entry is highlighted with a blue border. The "Добавить" button is also highlighted with a blue border.

### Удаление адреса электронной почты

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



Адреса электронной почты

email

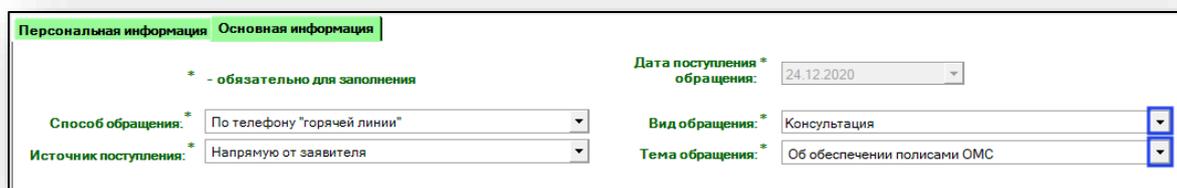
stepanova@mail.ru

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.

Стандартный вопрос

В каких случаях необходимо менять полис ОМС?

**Вопрос / ответ**

**Вопрос \***

В каких случаях необходимо менять полис ОМС?

**Ответ:**

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»

**Примечание:**

## Результат обращения

Выберите результат обращения из выпадающего списка.

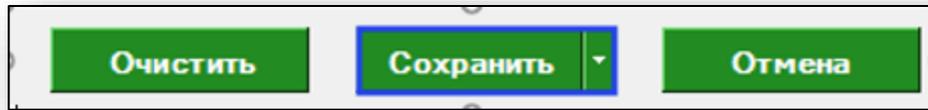
Дата окончания работы: 24.12.2020    Исполнитель: Арсеньева Светлана Владимировна

**Результат \***

- Дана консультация
- Звонок переадресован в ТФОМС
- Обращение переадресовано в другую организацию

### Сохранение обращения

Чтобы сохранить обращение, нажмите на кнопку «Сохранить» в правом нижнем углу и выберите дальнейшее действие.



### Отмена обращения

Чтобы выйти из окна создания обращения без сохранения данных, нажмите на кнопку «Отмена».

