Журнал регистрации обращений

- Журнал регистрации обращений по приказу ФФОМС №271 от 24 декабря 2015

Журнал регистрации обращений по приказу ФФОМС №271 от 24 декабря 2015

В модуле предусмотрена возможность работы как территориального фонда обязательного медицинского страхования (ТФОМС), так и страховой медицинской организации (СМО).

Для открытия журнала, перейти в меню «**Документы» => «Журнал регистрации обращений»**

image.png
Image not found or type unknown

При нажатии на на кнопку image.png Image not found or type unknown

открывается окно новой карточки обращения. Поля выделенные красным цветом обязательны для заполнения.

image.png
Image not found or type unknown

Статус записи нового обращения автоматически проставляется «В работе». Информация о заявителе заполняется в ручную или через форму поиска в едином реестре застрахованных (ЕРЗ). Для того чтобы заполнить данные о заявителе через ЕРЗ, необходимо нажать на кнопку:

image.png
Image not found or type unknown

В появившемся окне заполнить **ФИО, Дату рождения** и нажать на кнопку «Найти». Выбрать курсором мыши нужную запись и нажать на кнопку **«Выбрать»**.

image.png
Image not found or type unknown

Для оформления анонимного обращения нужно проставить галочку в строке **"Анонимное обращение"**.

image.png
Image not found or type unknown

И тогда поля: **«Фамилия», «Имя», «Отчество», «Дата рождения», «Адрес для обратного ответа»** становятся не обязательными для заполнения.

При выборе

image.png
Image not found or type unknown

скрывается **«Информация о лице, в отношении которого поступило обращение» (ИнфОКПО)**. Блок (ИнфОКПО) представлен на рисунке:

image.png
Image not found or type unknown

Информация в блоке ИнфОКПО заполняется аналогично информации о заявителе.

«Источник поступления», «Способ обращения» заполняется выбором из справочника. **«Тематика обращения»** добавляется нажатием на кнопку **«+»**, выбором записи из справочника и нажатием на кнопку **«Выбрать».**

image.png
Image not found or type unknown

Для просмотра выбранных обращений необходимо воспользоваться стрелочками **«Вверх», «Вниз»** или «ползунком».

image.png
Image not found or type unknown

Для удаления записи необходимо воспользоваться кнопкой

image.png
Image not found or type unknown

Поле **«Содержание обращения»** заполняется вручную.

Поля **«Жалоба письменная», «Линия принятия обращения», «Линия рассмотрения обращения», «Дата окончания срока рассмотрения обращения», «Организация, ответственная за работу с обращением», «Сотрудник ответственный за работу с обращением», «Сотрудник принявший обращение»** заполняются выбором нужного элемента из справочника.

Заполнения дат **«окончания срока рассмотрения обращения»** и **«фактического закрытия»**, осуществляется с помощью выбора нужной даты из появившегося календаря.

image.png
Image not found or type unknown

Результат обращения заполняется в ручную или нажатием «…» из справочника.

image.png
Image not found or type unknown

image.png
Image not found or type unknown

Для сохранения карточки нажать на **«Сохранить»** или **«Сохранить и закрыть».**

В верхней части окна журнала обращений находятся фильтры для просмотра данных по журналу.

image.png
Image not found or type unknown

Отбирать обращения можно за период по **дате обращения** или по **дате фактической закрытия обращения**. Поля **ФИО** - поиск карточки по ФИО заявителя. Так же можно отобрать закрытые обращения если поставить галочку в строке **Закрытые**. Галочка **В работе** показывает все обращения в статусе В работе.

Для удаления обращения необходимо воспользоваться кнопкой :

image.png
Image not found or type unknown

Через кнопку **Действия** можно загрузить список обращений из файла Excel или XML так же посмотреть журнал подгрузок.

image.png
Image not found or type unknown