


# 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

При нажатии на на кнопку image.png

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

image.png

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

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

image.png

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

image.png and or type unknown

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

При выборе

image.png and or type unknown

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

image.png and 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 and or type unknown

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

image.png and or type unknown

Для удаления записи необходимо воспользоваться кнопкой

image.png and 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 and or type unknown

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

image.png and or type unknown

image.png and 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 and 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 and or type unknown

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

image.png and or type unknown

---

Revision #5

Created 22 April 2024 12:34:24 by Выборных Светлана

Updated 23 April 2024 11:08:08 by Выборных Светлана