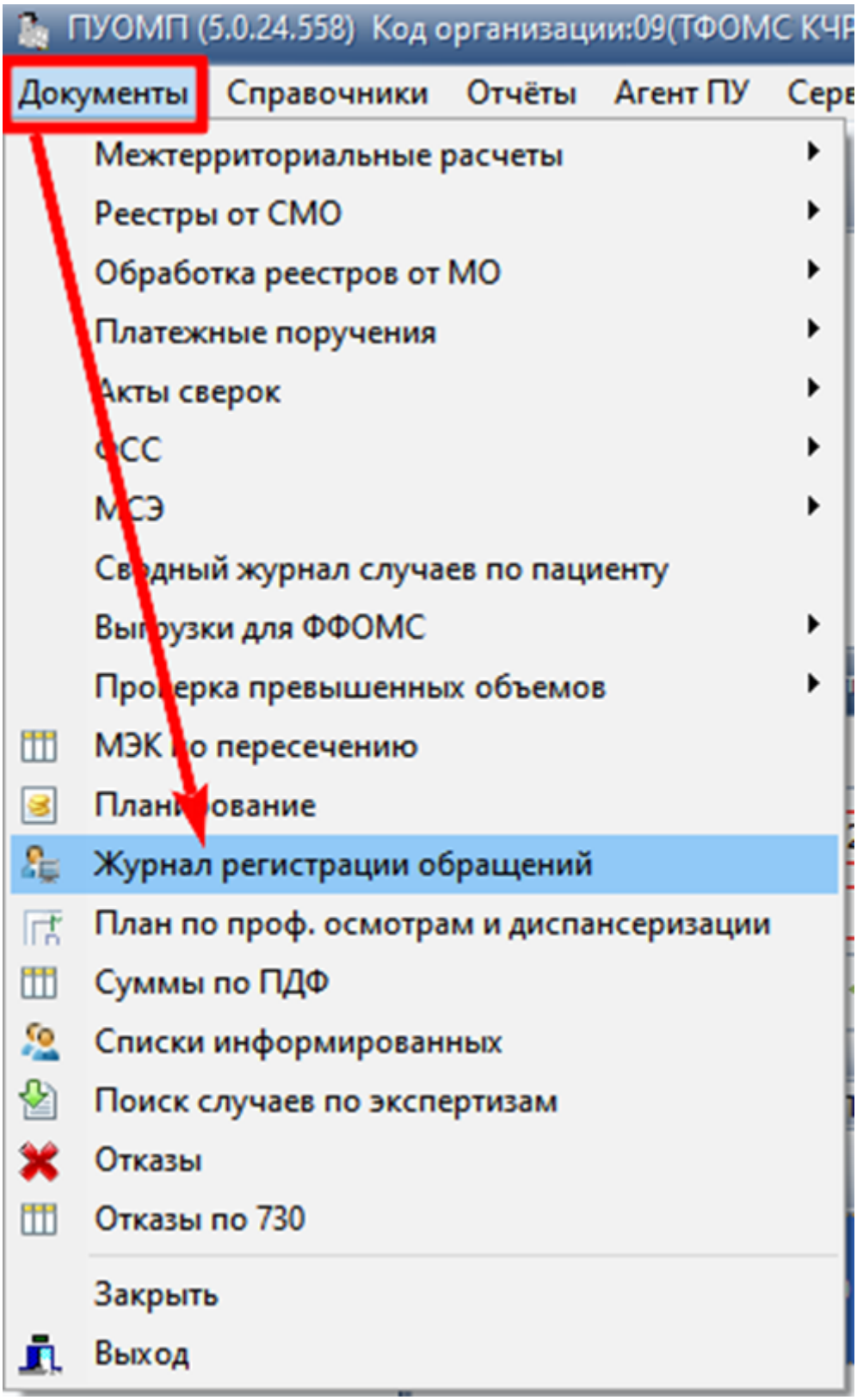
Журнал регистрации обращений по приказу ФФОМС №271 от 24 декабря 2015

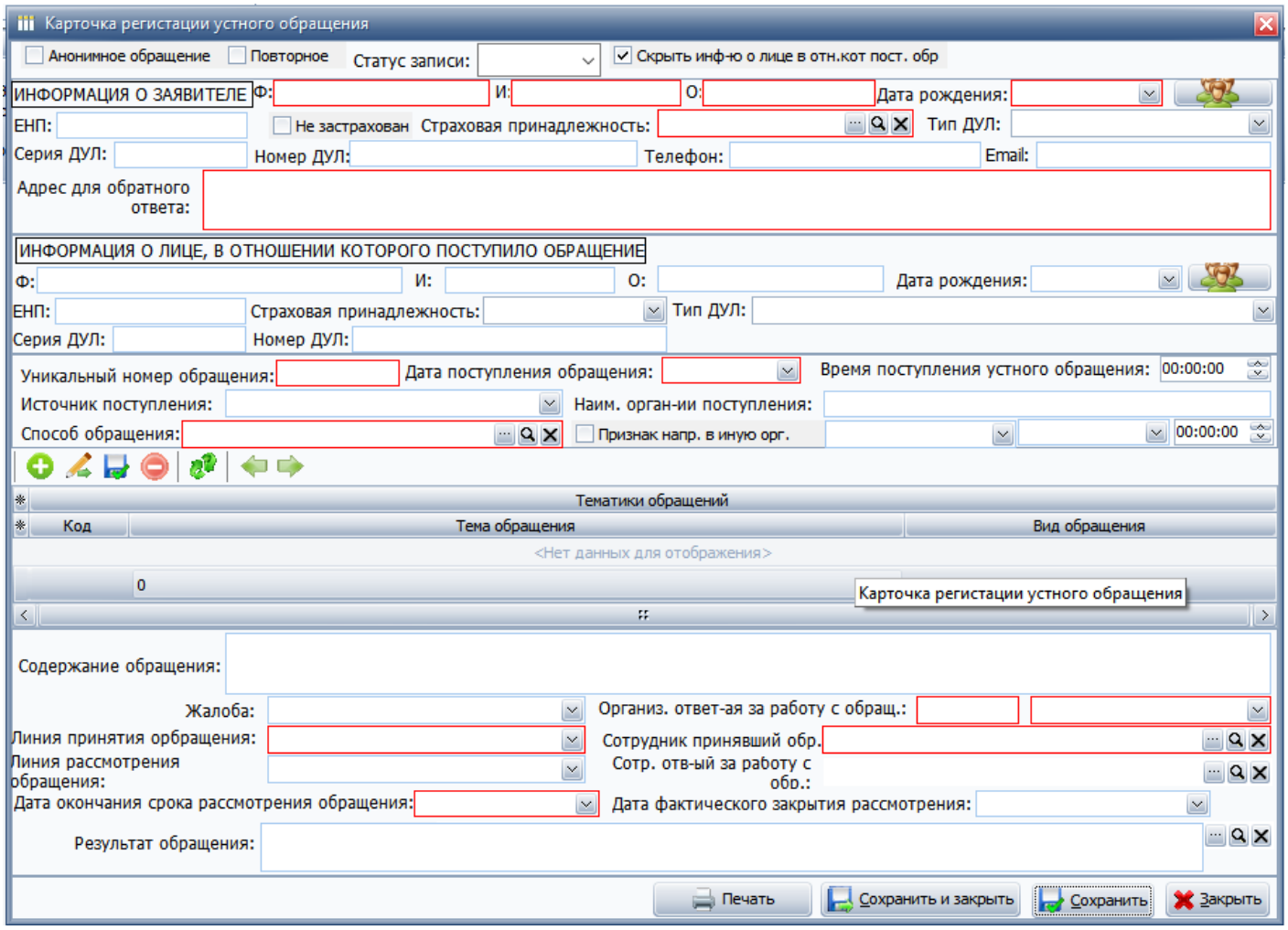
В модуле предусмотрена возможность работы как территориального фонда обязательного медицинского страхования (ТФОМС), так и страховой медицинской организации (СМО).

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



При нажатии на на кнопку 

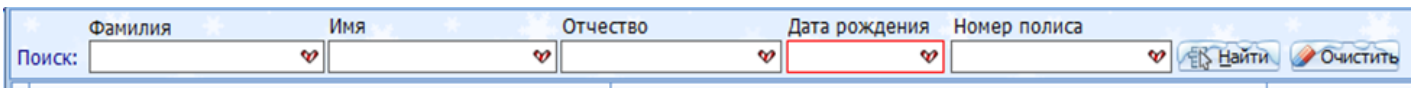
открывается окно новой карточки обращения. Поля выделенные красным цветом обязательны для заполнения.



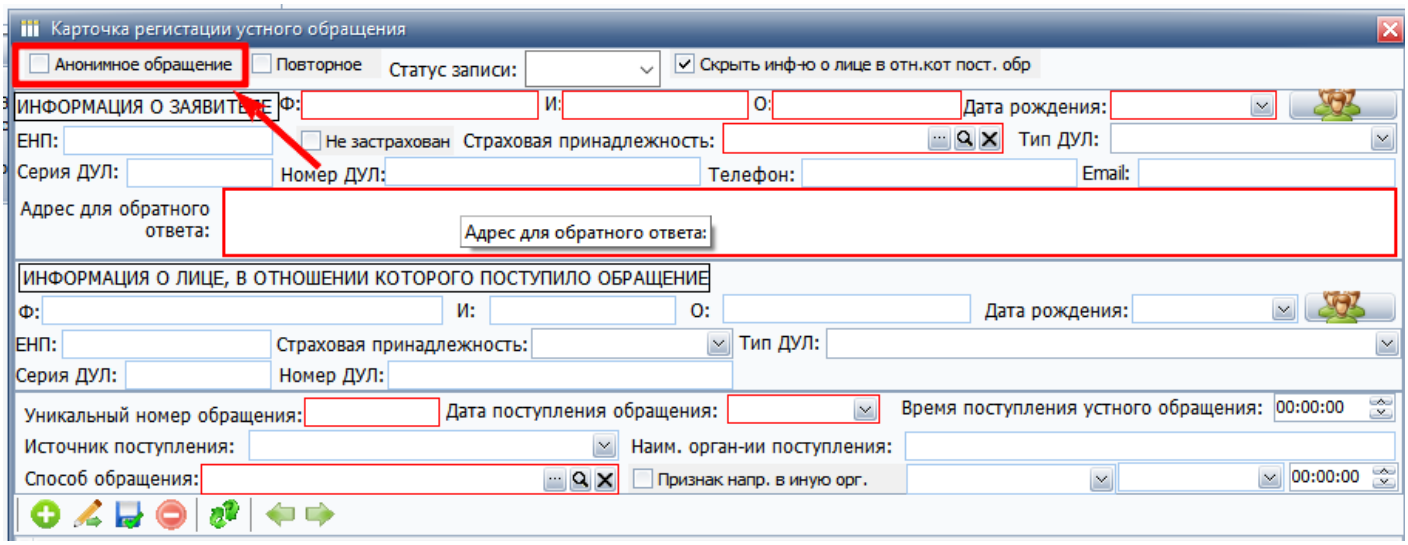
Статус записи нового обращения автоматически проставляется «В работе». Информация о заявителе заполняется в ручную или через форму поиска в едином реестре застрахованных (ЕРЗ). Для того чтобы заполнить данные о заявителе через ЕРЗ, необходимо нажать на кнопку:



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

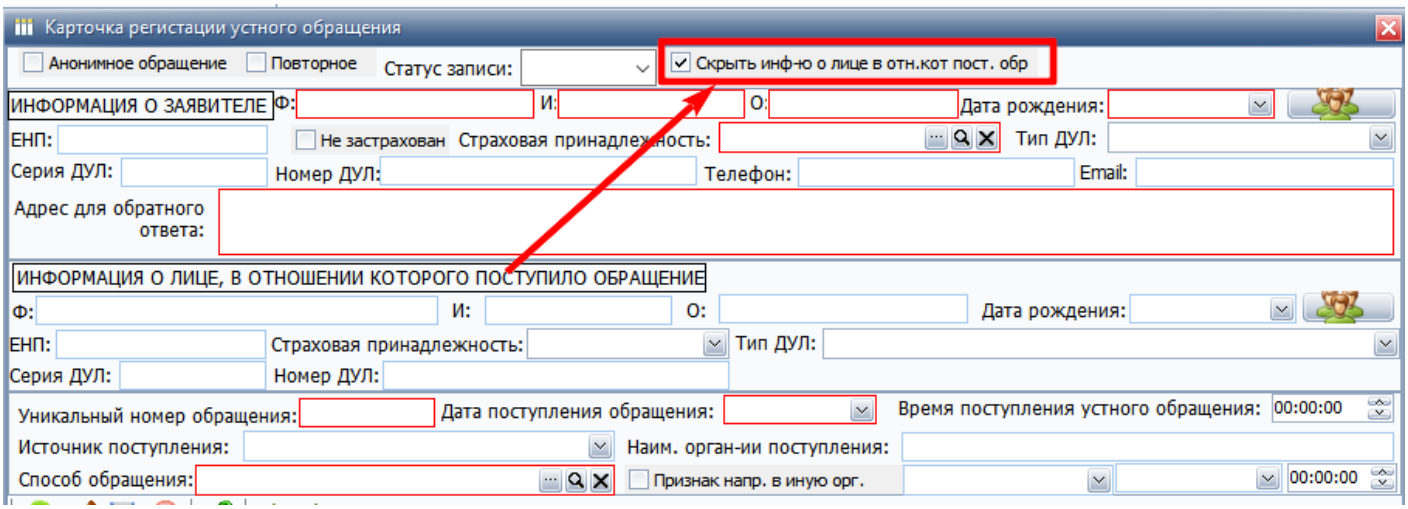


Для оформления анонимного обращения нужно проставить галочку в строке **"Анонимное обращение"**.

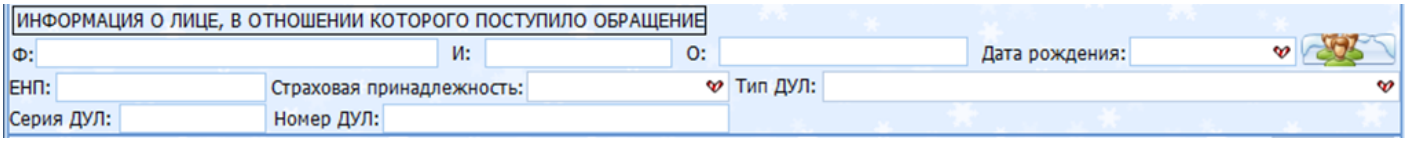


И тогда поля: **«Фамилия», «Имя», «Отчество», «Дата рождения», «Адрес для обратного ответа»** становятся не обязательными для заполнения.

При выборе

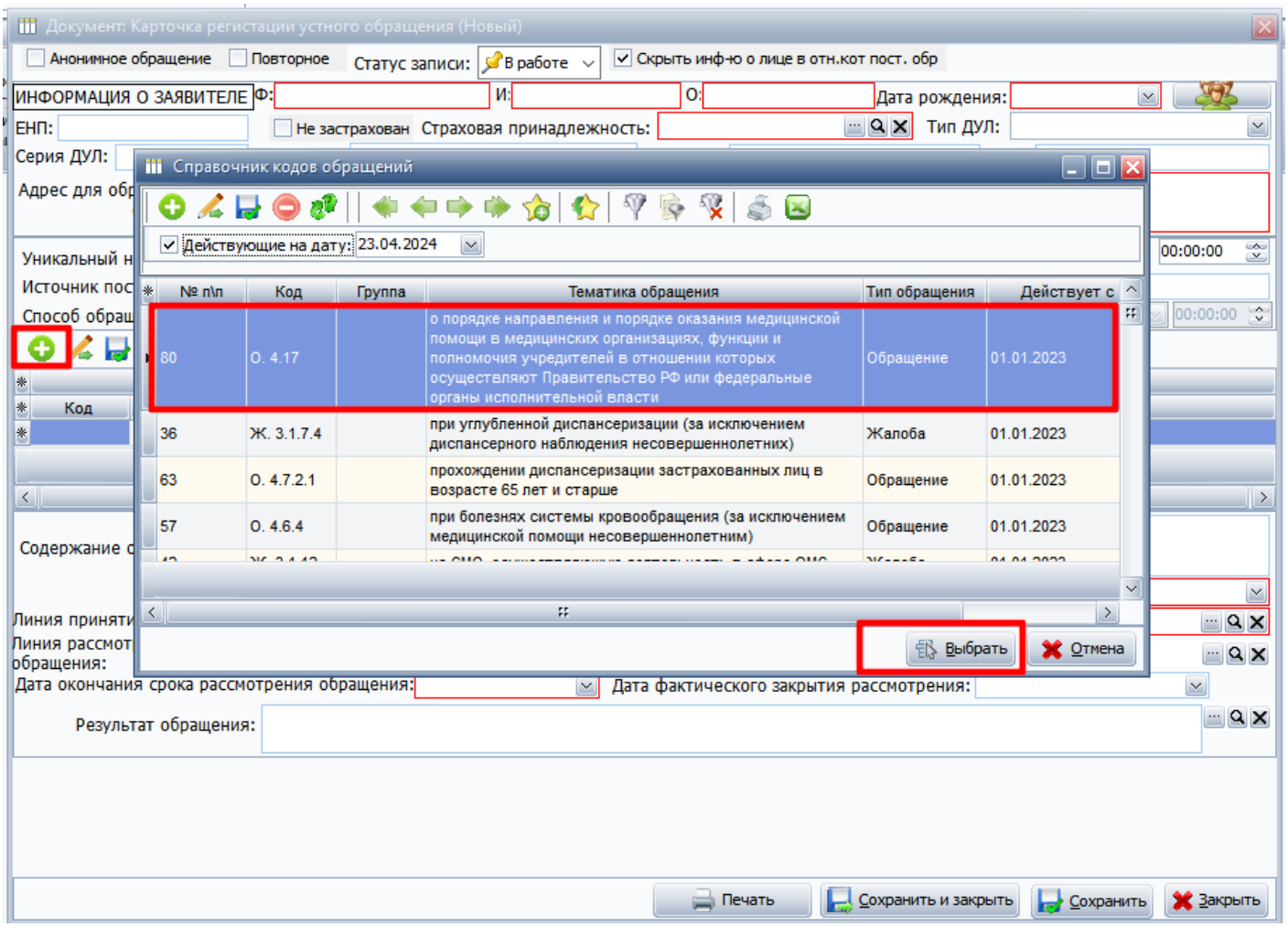


скрывается **«Информация о лице, в отношении которого поступило обращение» (ИнфОКПО)**. Блок (ИнфОКПО) представлен на рисунке:

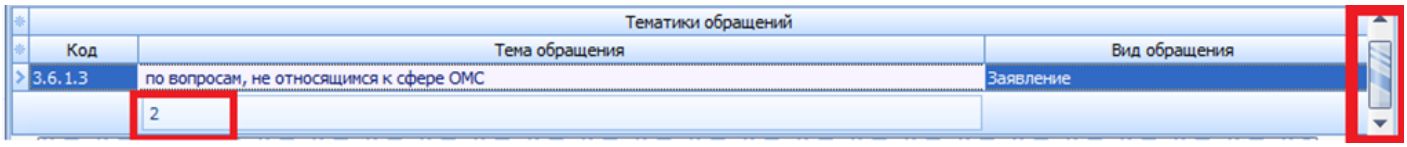


Информация в блоке ИнфОКПО заполняется аналогично информации о заявителе.

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



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



Для удаления записи необходимо воспользоваться кнопкой

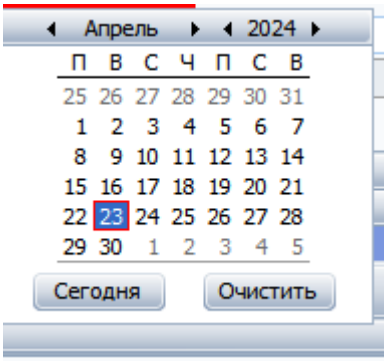


Поле **«Содержание обращения»** заполняется вручную.

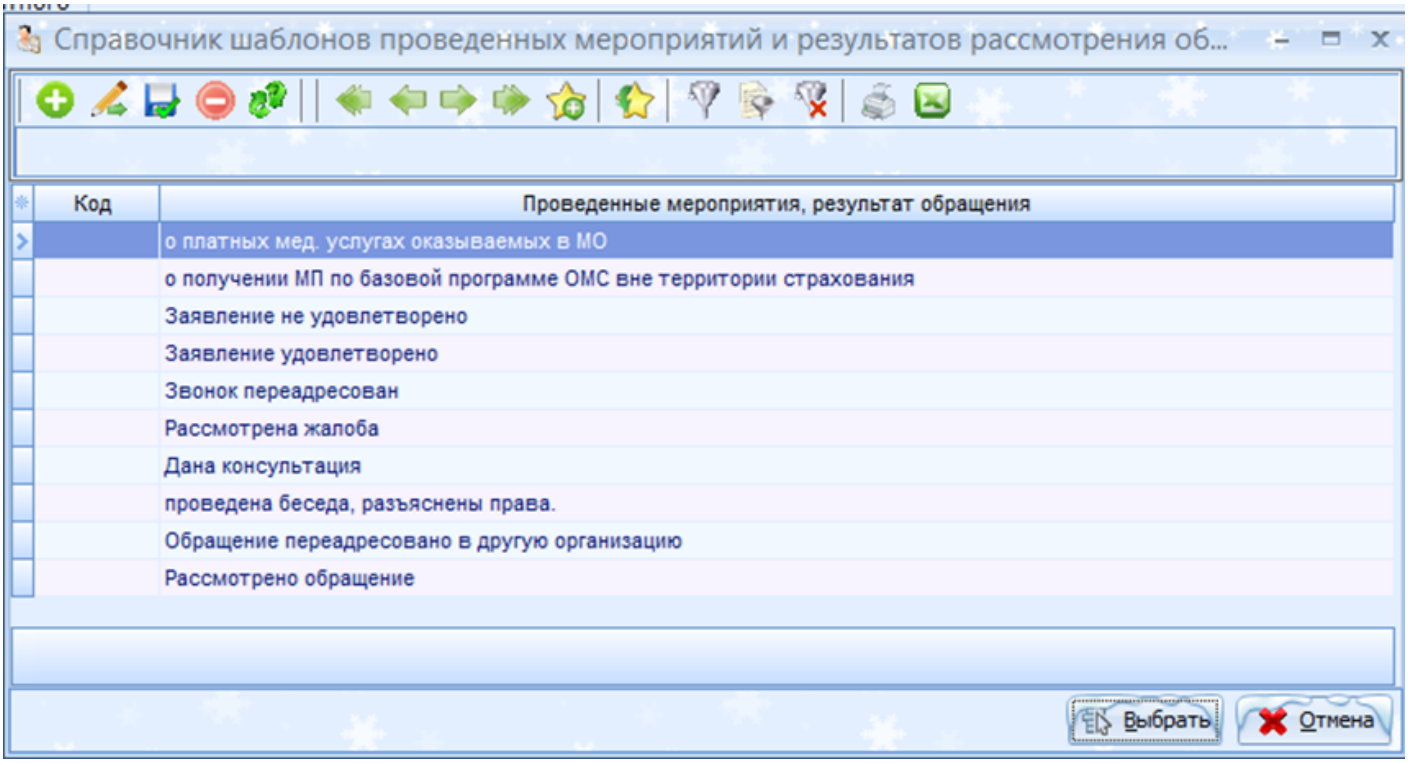
Поля **«Жалоба письменная», «Линия принятия обращения», «Линия рассмотрения обращения», «Дата окончания срока рассмотрения обращения», «Организация,**

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.



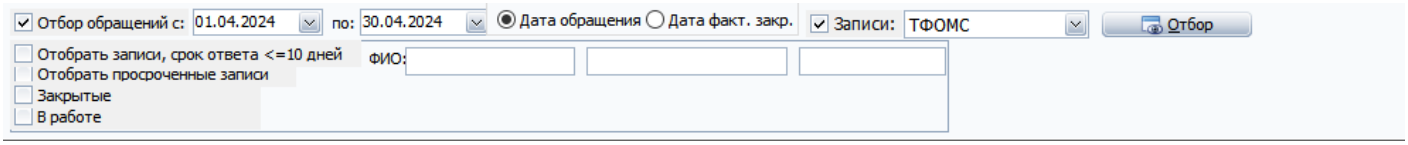
Результат обращения заполняется в ручную или нажатием «...» из справочника.





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

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

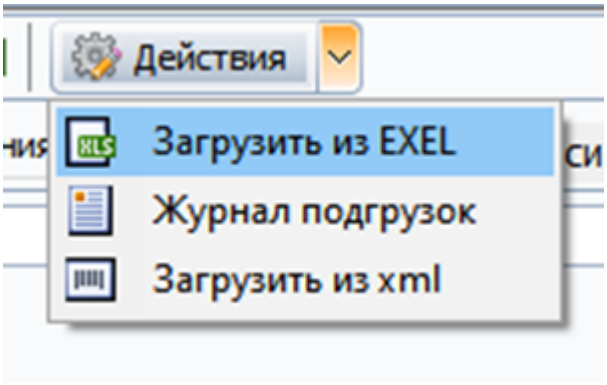


Отбирать обращения можно за период по **дате обращения** или по **дате фактической закрытия обращения**. Поля **ФИО** - поиск карточки по ФИО заявителя. Так же можно отобрать закрытые обращения если поставить галочку в строке **Закрытые**. Галочка **В работе** показывает все обращения в статусе В работе.

Для удаления обращения необходимо воспользоваться кнопкой :



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



Шаблон_для_загрузки справочника Тем обращений.xlsx

Revision #6
Created 22 April 2024 12:34:24 by Выборных Светлана
Updated 12 August 2026 10:32:29 by Выборных Светлана
1 7