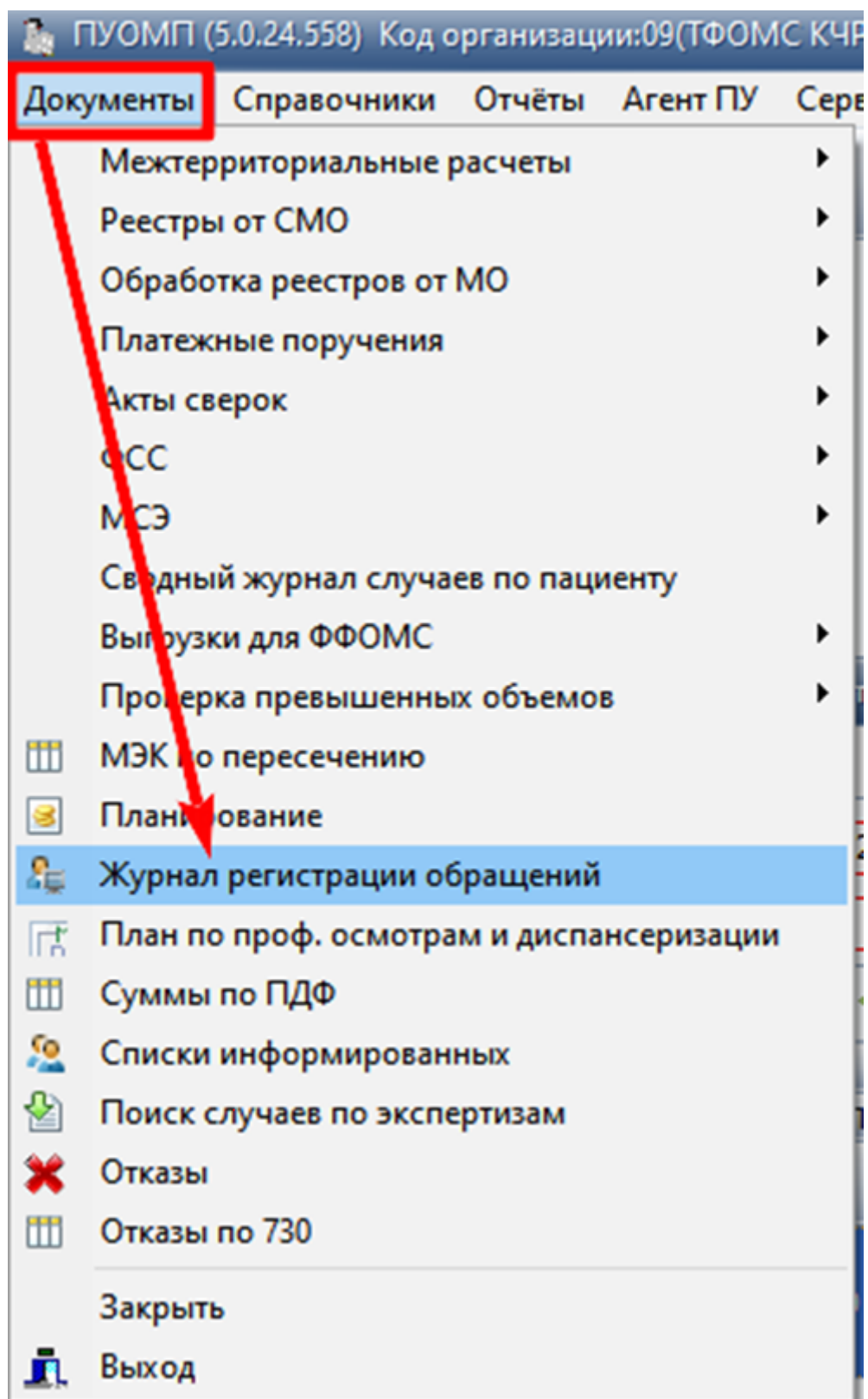


# Журнал регистрации обращений по приказу ФФОМС №271 от 24 декабря 2015

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**".

Карточка регистрации устного обращения

☐ Анонимное обращение ☐ Повторное Статус записи:  ☒ Скрыть инф-ю о лице в отн.кот пост. обр

ИНФОРМАЦИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ Ф:  И:  О:  Дата рождения:

ЕНП:  ☐ Не застрахован Страховая принадлежность:  Тип ДУЛ:

Серия ДУЛ:  Номер ДУЛ:  Телефон:  Email:

Адрес для обратного ответа:  Адрес для обратного ответа:

ИНФОРМАЦИЯ О ЛИЦЕ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРОГО ПОСТУПИЛО ОБРАЩЕНИЕ

Ф:  И:  О:  Дата рождения:

ЕНП:  Страховая принадлежность:  Тип ДУЛ:

Серия ДУЛ:  Номер ДУЛ:

Уникальный номер обращения:  Дата поступления обращения:  Время поступления устного обращения: 00:00:00

Источник поступления:  Наим. орган-ии поступления:

Способ обращения:  ☐ Признак напр. в иную орг.

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

При выборе

Карточка регистрации устного обращения

☐ Анонимное обращение ☐ Повторное Статус записи:  ☒ Скрыть инф-ю о лице в отн.кот пост. обр

ИНФОРМАЦИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ Ф:  И:  О:  Дата рождения:

ЕНП:  ☐ Не застрахован Страховая принадлежность:  Тип ДУЛ:

Серия ДУЛ:  Номер ДУЛ:  Телефон:  Email:

Адрес для обратного ответа:  Адрес для обратного ответа:

ИНФОРМАЦИЯ О ЛИЦЕ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРОГО ПОСТУПИЛО ОБРАЩЕНИЕ

Ф:  И:  О:  Дата рождения:

ЕНП:  Страховая принадлежность:  Тип ДУЛ:

Серия ДУЛ:  Номер ДУЛ:

Уникальный номер обращения:  Дата поступления обращения:  Время поступления устного обращения: 00:00:00

Источник поступления:  Наим. орган-ии поступления:

Способ обращения:  ☐ Признак напр. в иную орг.

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

ИНФОРМАЦИЯ О ЛИЦЕ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРОГО ПОСТУПИЛО ОБРАЩЕНИЕ

Ф:  И:  О:  Дата рождения:

ЕНП:  Страховая принадлежность:  Тип ДУЛ:

Серия ДУЛ:  Номер ДУЛ:

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**».

Документ: Карточка регистрации устного обращения (Новый)

☐ Анонимное обращение ☐ Повторное Статус записи: В работе ☒ Скрыть инф-ю о лице в отн.кот пост. обр

ИНФОРМАЦИЯ О ЗАЯВИТЕЛЕ Ф:  И:  О:  Дата рождения:

ЕНП:  ☐ Не застрахован Страховая принадлежность:  Тип ДУЛ:

Серия ДУЛ:

Адрес для обр:

Уникальный н:

Источник пос:

Способ обр:

Содержание с:

Линия приняти:

Линия рассмот:

Дата окончания срока рассмотрения обращения:  Дата фактического закрытия рассмотрения:

Результат обращения:

Печать Сохранить и закрыть Сохранить Закрыть

Справочник кодов обращений

☒ Действующие на дату: 23.04.2024

№ п/п	Код	Группа	Тематика обращения	Тип обращения	Действует с
80	О. 4.17		о порядке направления и порядке оказания медицинской помощи в медицинских организациях, функции и полномочия учредителей в отношении которых осуществляют Правительство РФ или федеральные органы исполнительной власти	Обращение	01.01.2023
36	Ж. 3.1.7.4		при углубленной диспансеризации (за исключением диспансерного наблюдения несовершеннолетних)	Жалоба	01.01.2023
63	О. 4.7.2.1		прохождении диспансеризации застрахованных лиц в возрасте 65 лет и старше	Обращение	01.01.2023
57	О. 4.6.4		при болезнях системы кровообращения (за исключением медицинской помощи несовершеннолетним)	Обращение	01.01.2023

Выбрать Отмена

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

Тематики обращений		
Код	Тема обращения	Вид обращения
3.6.1.3	по вопросам, не относящимся к сфере ОМС	Заявление
2		

Для удаления записи необходимо воспользоваться кнопкой

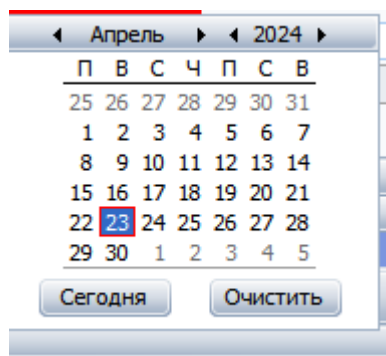


Поле «Содержание обращения» заполняется вручную.

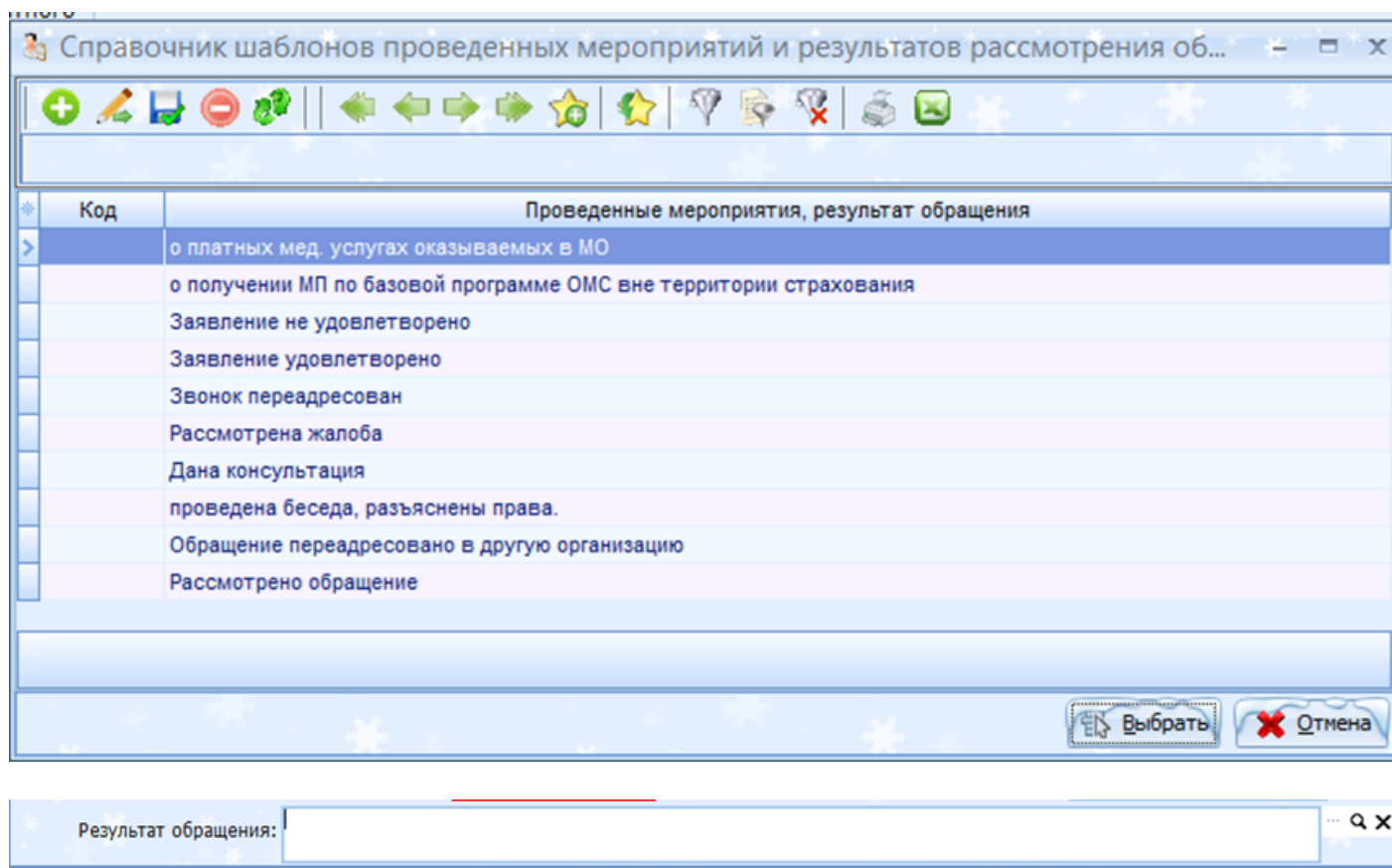
Поля «Жалоба письменная», «Линия принятия обращения», «Линия рассмотрения обращения», «Дата окончания срока рассмотрения обращения», «Организация,

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.

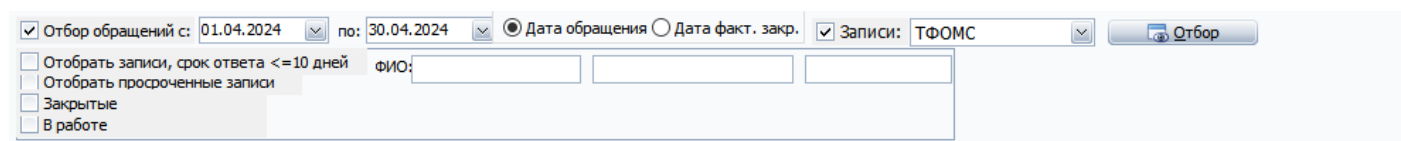


Результат обращения заполняется в ручную или нажатием «...» из справочника.



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

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

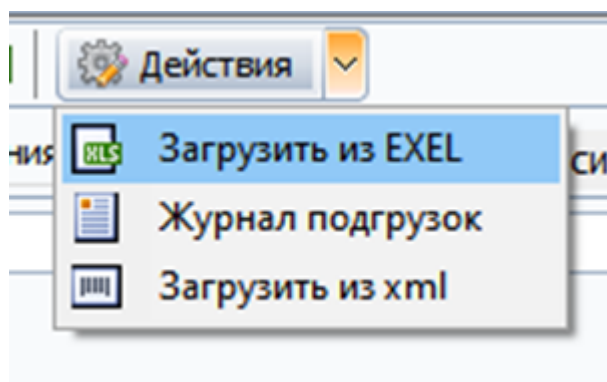


Отбирать обращения можно за период по **дате обращения** или по **дате фактической закрытия обращения**. Поля **ФИО** - поиск карточки по ФИО заявителя. Так же можно отобрать закрытые обращения если поставить галочку в строке **Закрытые**. Галочка **В работе** показывает все обращения в статусе В работе.

Для удаления обращения необходимо воспользоваться кнопкой :



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



Revision #5

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

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