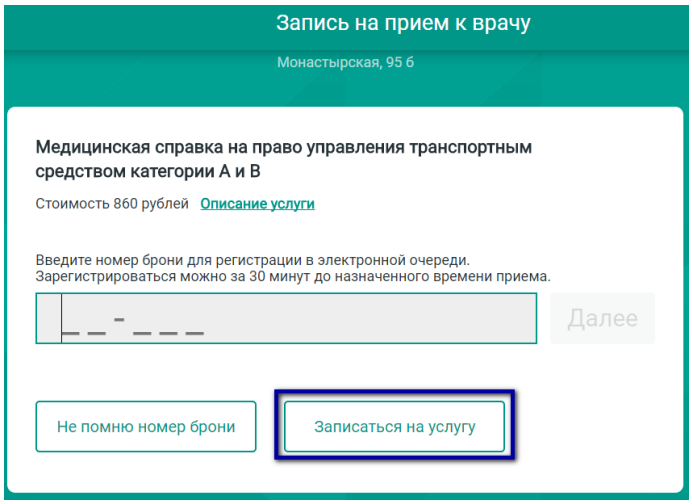
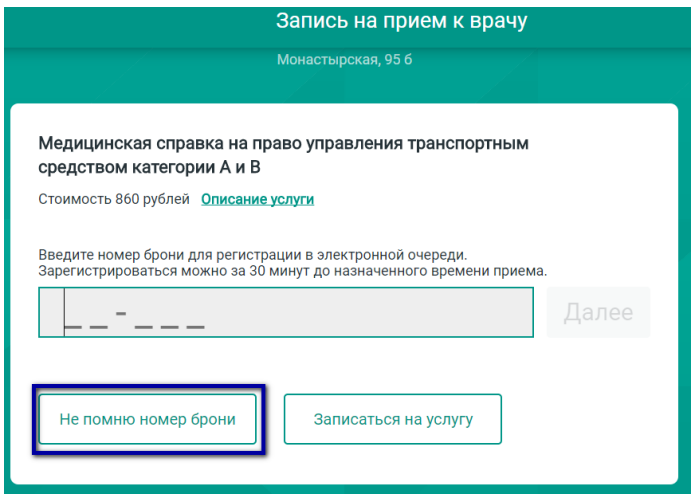
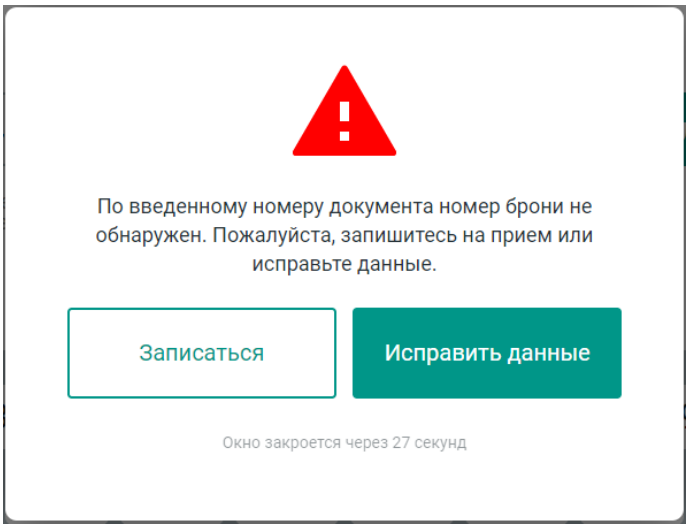
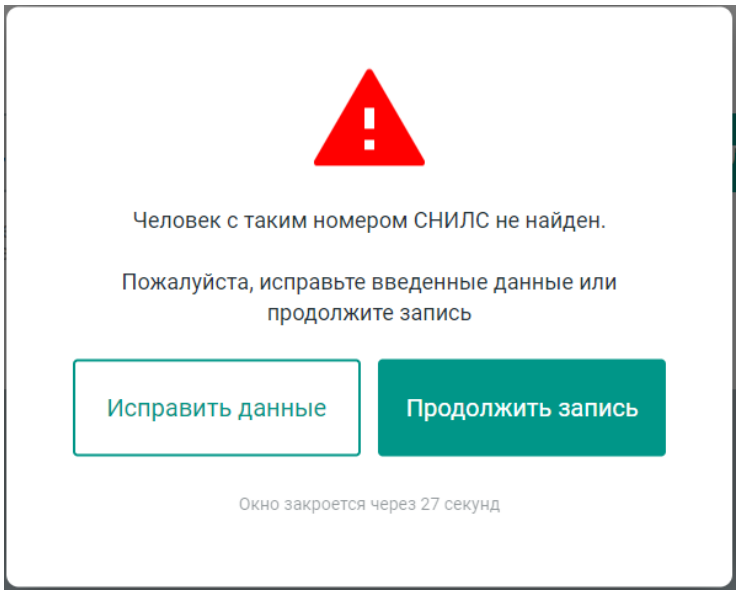
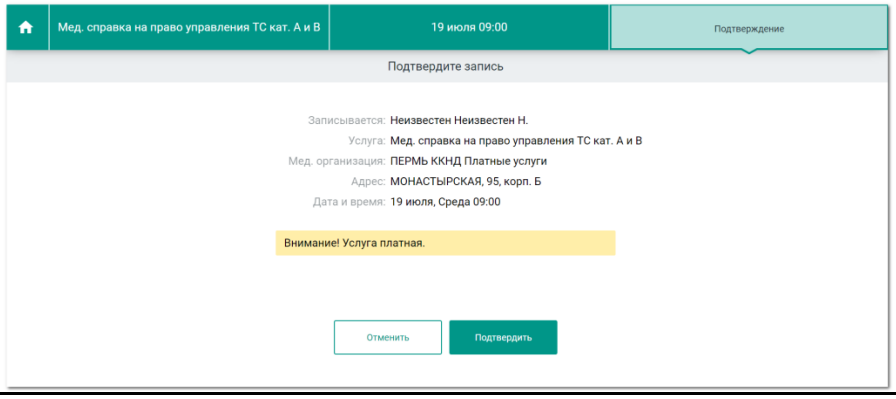
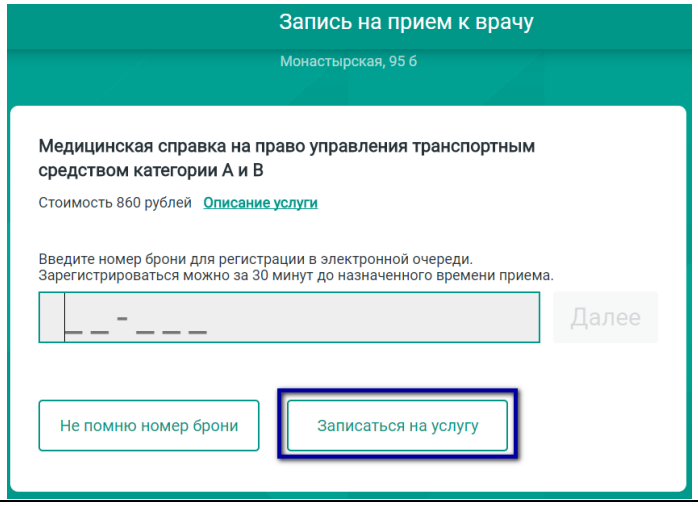
Проблемы и пути их решения

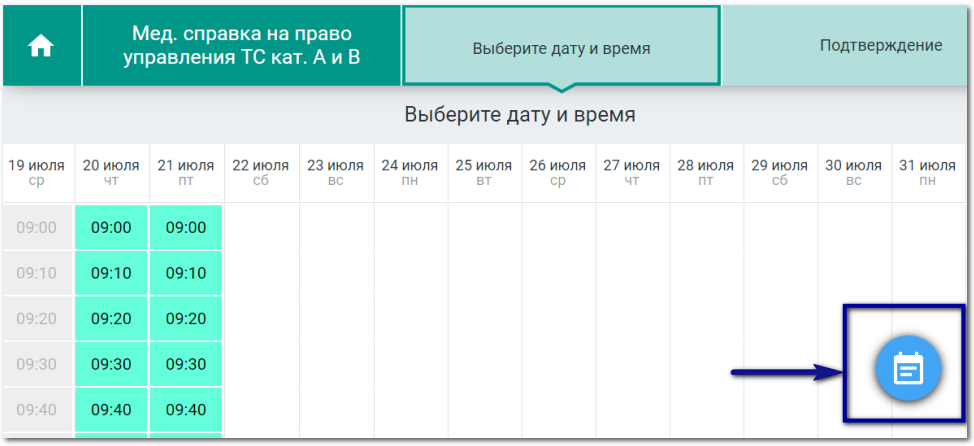
Инфомат

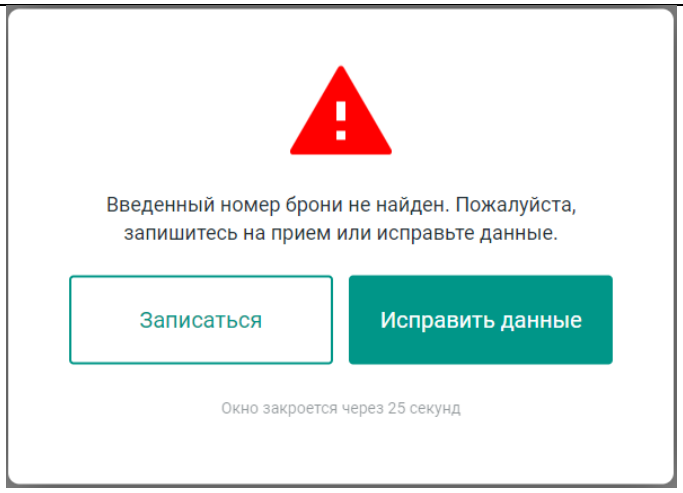
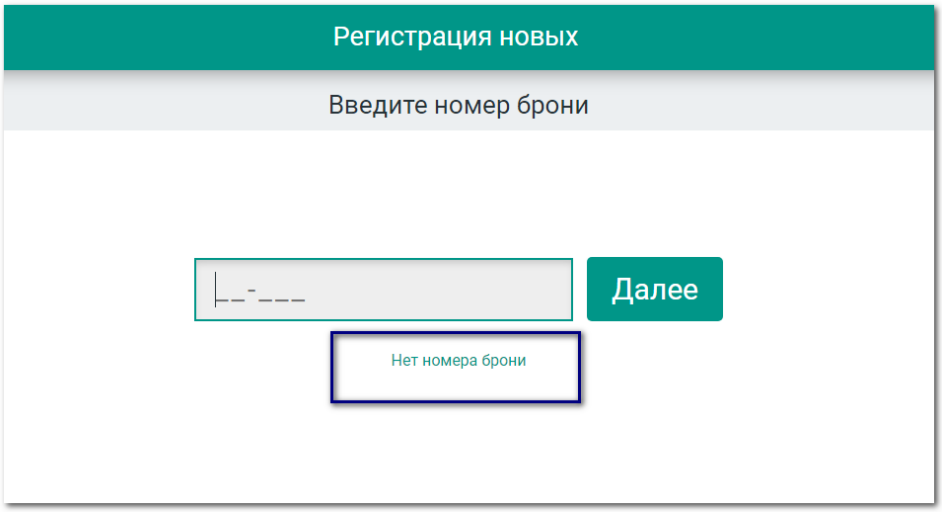
Проблема	Способ решения
Не работает инфомат (выключен, не отображается меню)	Обратитесь к администратору холла.
Нет номера брони	Для постановки в электронную очередь необходимо указать номер брони. Номер брони предоставляется при предварительной записи на услугу. Для получения номера брони: 1. Нажмите кнопку «**Записаться**». 2. Выберите дату и время. 3. Получите и сохраните номер брони. 
Не помню номер брони	Если номер брони был утерян, не сохранен, то можно зарегистрироваться в электронной очереди по одному из документов, удостоверяющих личность. Для регистрации в электронной очереди: 1. Нажмите кнопку «**Не помню номер брони**». 2. Выберите тип документа для идентификации. 3. Введите данные документа, нажмите кнопку «**Далее**». 

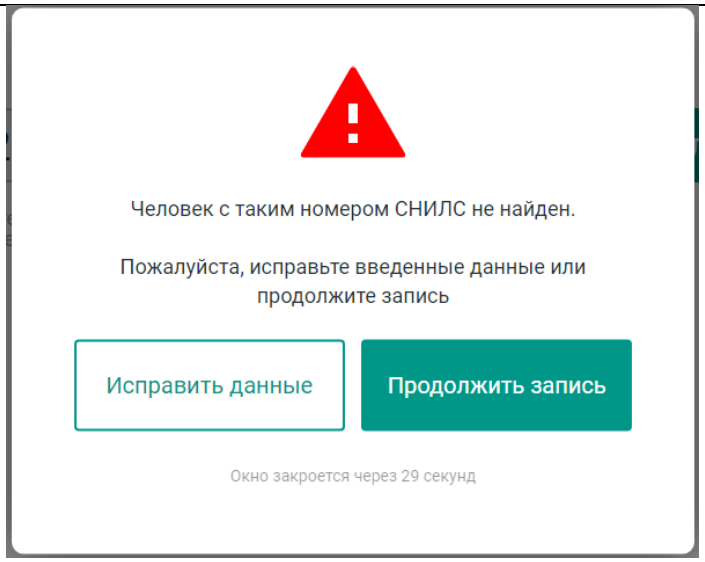
Номер брони не найден	Номер брони будет найден, только если была предварительная запись на услугу. Возможные причины ошибки: • номер брони указан с ошибкой; • номер документа указан с ошибкой; • номер брони не был создан для данного клиента. Для исправления ошибки: 1. Нажмите на кнопку «**Исправить данные**». 2. Введите номер брони или документа повторно. Проверьте правильность введенных данных. 3. Нажмите кнопку «**Далее**».  Для получения номера брони: 1. Нажмите кнопку «**Записаться**». 2. Выберите дату и время. 3. Получите и сохраните номер брони.
Нет свободных бирок для записи на услугу	Для записи на услугу: 1. Нажмите кнопку «**Записаться**». 2. На текущий день нет свободных бирок. 3. Обратитесь к администратору холла для регистрации в электронной очереди БЕЗ записи, либо выберите в расписании время для посещения в другой день.
По введенному номеру документа номер брони не найден	Если номер брони не найден: • проверьте, правильно ли указаны данные номера документа; • запишитесь на прием. Для исправления ошибки: 1. Нажмите на кнопку «**Исправить данные**». 2. Введите номер брони или документа повторно. Проверьте правильность введенных данных. 3. Нажмите кнопку «**Далее**». Для записи: 1. Нажмите кнопку «**Записаться**». 2. Выберите дату и время. 3. Выберите документ с помощью которого вы хотите зарегистрироваться.

	4. Введите номер документа. Если человек с таким документом не найден, отобразится предупреждение.  5. Нажмите кнопку «**Продолжить запись**». 6. Проверьте правильно ли указаны данные пациента. Нажмите кнопку «**Подтвердить**». 7. Получите и сохраните номер брони. 
Сообщение «Вы подошли позже назначенного времени. Для получения услуги, пожалуйста, запишитесь на прием».	Время для приема прошло. Запишитесь на другое время. Для этого: 1. Нажмите кнопку «**Записаться**». 2. Выберите дату и время. 3. Получите и сохраните номер брони. 

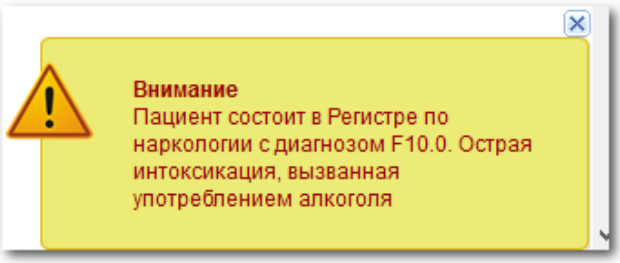
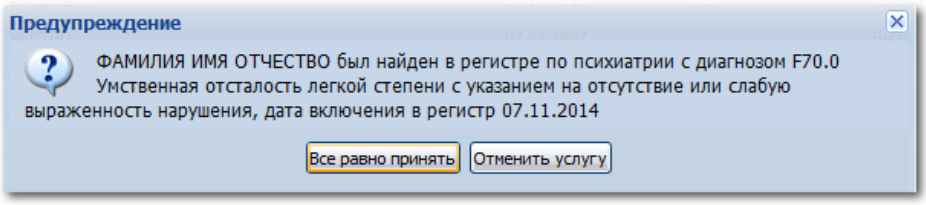
Проблемы и пути их решения

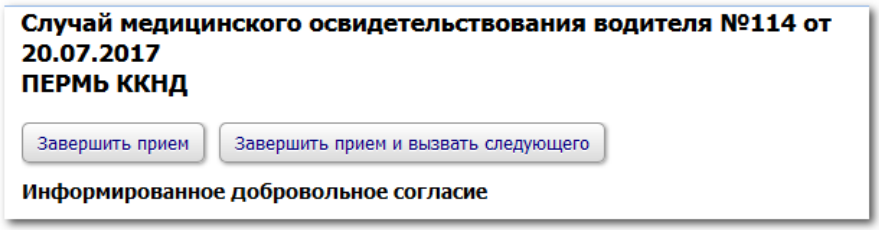
Проблема	Способ решения
Пациент хочет пройти осмотр БЕЗ предварительной записи **(регистрация в электронной очереди пациента без записи)**	Прием пациента без записи может быть в случае отсутствия свободных бирок для записи на текущий день. Для регистрации пациента в электронной очереди: 1. Нажмите кнопку «**Запись**». 2. Нажмите кнопку «**Принять без записи**».  3. Отобразится форма с указанием количества: • Всего человек в очереди; • Из них без записи; • Отмененных талонов. 4. Примите решение о возможности регистрации пациента в электронной очереди в зависимости от загруженности специалистов: • Нажмите кнопку «**Принять**» для регистрации пациента в электронной очереди; • Нажмите кнопку «**Отменить**», предложите пациенту записаться на другой день. Если была нажата кнопка «**Принять**»: 1. Выберите тип документа для регистрации в очереди. 2. Введите номер документа, нажмите кнопку «**Далее**». 3. После идентификации пациента в базе данных отобразится форма с информацией о данных пациента. 4. Проверьте данные, нажмите кнопку «**Подтвердить**». 5. Пациент будет зарегистрирован в электронной очереди и будет распечатан талон с номером в очереди.
Номер брони не найден	Номер брони будет найден, только если была предварительная запись на услугу. Возможные причины ошибки: • номер брони указан с ошибкой; • номер документа указан с ошибкой; • номер брони не был создан для данного клиента. Для исправления ошибки данных документа: 1. Нажмите на кнопку «**Исправить данные**». 2. Введите номер брони или документа повторно. Проверьте правильность введенных данных. 3. Нажмите кнопку «**Далее**».

	 Если данные документа указаны верно, то: 1. Нажмите кнопку «**Записаться**». Отобразится формы выбора даты и времени. Доступны действия: • записать на определенное время и дату (на свободную бирку). Для этого выберите нужную бирку в расписании. • зарегистрировать в очереди без предварительной записи и номера брони. Для этого нажмите кнопку «**Принять без записи**». 2. Получите и сохраните номер брони либо номера талона в очереди.
Пациент не помнит номер брони	Если номер брони был утерян, не сохранен, пациент не помнит номер, то можно зарегистрироваться в электронной очереди по одному из документов, удостоверяющих личность. Для регистрации в электронной очереди: 1. Нажмите кнопку «**Регистрация новых**». 2. Нажмите кнопку «**Нет номера брони**».  3. Выберите тип документа для идентификации. 4. Введите данные документа, нажмите кнопку «**Далее**».
Пациент с таким документом не найден	По указанным данным документа пациент не найден в базе. Возможные причины ошибки: • номер документа указан с ошибкой; • пациента нет в базе данных.

	 • Нажмите кнопку «**Исправить данные**» и проверьте данные документа. • Если данные документы указаны правильно, но человек все равно не найден в базе, нажмите кнопку «**Продолжить запись**». В этом случае пациент будет зарегистрирован как «Неизвестный».
Сообщение «Вы подошли позже назначенного времени. Для получения услуги, пожалуйста, запишитесь на прием».	Время для приема прошло. Запишите пациента на другое время. Для этого: 1. Нажмите кнопку «**Записаться**». 2. Выберите дату и время. 3. Получите и сохраните номер брони.
Электронная очередь не работает	Автоматическое направление пациентов в пункты обслуживания не производится. Обратитесь к Администратору МО или Администратору ЦОД для перезапуска электронной очереди.

Проблемы и пути их решения

Проблема	Способ решения
Электронная очередь не работает	Автоматическое направление пациентов в пункты обслуживания не производится, кнопки вызова, обслуживания пациентов не работают. Обратитесь к Администратору МО или Администратору ЦОД для включения электронной очереди. Переведите пациентов на ручное управление очередью. Прием пациентов возможен с помощью кнопки «**ЭМК пациента».**
Пациент найден в Регистре	При создании случая отобразилось предупреждение что пациент включен в регистр по наркологии или психиатрии.   1. Проинформируйте пациента, что имеется информация о включении в регистр, что может являться противопоказанием к разрешению управления транспортным средством, следовательно, справка может быть выдана с соответствующим заключением. 2. Уточните, желает ли пациент все равно пройти осмотр. • Если пациент подтверждает желание пройти осмотр, то создайте случай медицинского освидетельствования. • Если пациент отказался, отмените создание случая.
Прием «неизвестного»	Пациент считается неизвестным, если в результате идентификации по базе данных сведения о нем не были найдены. В списке пациент обозначен восклицательным знаком.  1. Кликните мышью по ссылке «НЕИЗВЕСТЕН НЕИЗВЕСТЕН НЕИЗВЕСТЕН». Отобразится форма поиска человека в базе. 2. Введите данные документа, удостоверяющего личность, нажмите кнопку поиск или ENTER. 3. Если в результате поиска: • найден человек один человек, и данные совпадают с данными в документе удостоверяющего личность, нажмите кнопку «**Выбрать**». • найдено несколько человек, выберите из списка найденных человека, у которого данные совпадают с данными в документе удостоверяющего личность, нажмите кнопку «**Выбрать**». • не найден ни один человек, то нажмите кнопку «**Добавить**». Введите данные документа, удостоверяющего личность, сохраните изменения.

Пришел человек, не зарегистрированный в ЭО	Направьте пациента к Администратору холла для регистрации в ЭО (если запись есть) или для записи на услугу (если записи нет).
Не работает кнопка вызова пациента	Кнопка «**Вызвать**» не активна, при этом электронная очередь запущенна и функционирует. Вызов пациента доступен в следующих случаях: • пациент зарегистрировался в электронной очереди; • статус записи в списке «Ожидает» и пункт обслуживания соответствует месту работы пользователя АРМ; • нет другого талона на другого пациента в статусе «Вызван». Если электронная очередь не работает – обратитесь к администратору МО. Если пациент не зарегистрировался в электронной очереди, то направьте его к инфомату для регистрации. Если статус записи в списке «Ожидает» и пункт обслуживания не совпадает с вашим пунктом обслуживания, то пациент должен быть обслужен в соответствующем пункте (должен быть завершен осмотр); Если имеется талон на другого пациента, то следует: • Обслужить пациента по талону, затем вызвать следующего; • Отменить вызов и вызвать нужного пациента.
Пришел пациент вне очереди (в текущее время другой человек уже вызван или обслуживается)	Примите решение о возможности принять пациента: • Если текущий пациент только вызван, но еще не обслуживается, то нажмите кнопку «Отменить вызов»; • Если текущий пациент уже обслуживается, то завершить прием текущего с результатом «Нет» в поле «Медицинское обследование закончено». Если принимается решение об отказе принять другого пациента, то в системе ничего не производится.
Пациент пришел вперед другого пациента	Пришел пациент с талоном №2 (из пункта обслуживания «Нарколог») в пункт обслуживания «Офтальмолог» ранее пациента с талоном №1 (пациенты поменялись очередями). 1. Выберите пациента с талоном №2. 2. Нажмите кнопку «**Вызвать**».
У пациента не завершено обслуживание в другом пункте обслуживания	Пришел пациент, у которого не закончено обслуживание в другом пункте обслуживания (статус талона «На обслуживании»). 1. Уточните в кабинете, в котором не завершено обслуживание, закончено ли обслуживание по факту. 2. Если обслуживание по факту закончено, то: • Откройте случай на редактирование с помощью кнопки «**Открыть ЭМК**». Заполните соответствующую форму осмотра. • Врачу/регистратору пункта обслуживания, в котором талон еще находится на обслуживании, необходимо завершить обслуживание (по кнопке «Завершить обслуживание»).  3. Если обслуживание по факту еще не завершено, то дальнейшие действия не производить.