**Информационная система «Регистр лиц с подозрением на коронавирус»**

 **(ИС «РЛПК»)**

**КРАТКАЯ ИНСТРУКЦИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

**Модуль CALL-центр**

**версия 0.9**

**Нижний Новгород**

**Май 2020**

**Использование модуля CALL-центр**

ВНИМАНИЕ! Для работы с модулем CALL-центр рекомендуется заполнить список подразделений Вашей МО! Сделать это можно, перейдя в раздел «Структура предприятия» в разделе «Медицинская организация».

Для доступа к модулю CALL-центр необходимо обратиться в ГБУЗ НО «МИАЦ» или сообщить в техподдержку по каналам связи согласно разделу VIII данной инструкции. Все учреждения амбулаторного звена, имеющие прикрепленное население, получили доступ к модулю CALL-центра по умолчанию.

1. Для использования модуля CALL-центр необходимо выбрать соответствующую иконку в меню в левой части интерфейса.

Вам будут доступны следующие пункты меню.

 - Проведение опросов: отвечает за назначение опросов пациентам, сроки проведения опросов, шаблоны анкет.

- Анкеты: в этом пункте меню содержится вся история опросов, проведенных Вашей МО.

- АРМ оператора CALL-центра. Специализированное рабочее место, предназначенное для совершения звонков и заполнения анкеты.

2. Для назначения анкетирования пациенту необходимо в разделе «Проведения опросов» создать новый документ. В наименовании необходимо указать максимально полное описание опроса, медицинскую организацию и цель назначения опроса. В поле «Шаблон анкеты» выберите один из доступных вам вариантов опроса.



Подбор респондентов

Подтверждение выбора

Выбор колонок для вывода информации

Настройка списка респондентов

ВНИМАНИЕ! Для формирования опроса пациентов с подозрением на новую коронавирусную инфекцию COVID-19 необходимо выбрать шаблон анкеты «Анкета для ежедневного аудиоконтроля состояния пациента»!

3. Для подбора пациентов переключите поле «Тип респондентов» на значение «Картотека» и выберите пациентов с помощью кнопки «Подобрать». Для расширения возможностей отбора и сортировки воспользуйтесь функцией «Настроить колонки списка», которая позволяет показать в интерфейсе различную информацию по пациенту, а также проводить отбор и сортировку по ней.

4. Интервьюеров (сотрудников CALL-центра, проводящих опросы) для закрепления за создаваемым вами опросом можно выбрать аналогично пациентам, перейдя на вкладку «Интервьюеры». После заполнения документа нажмите на кнопку «Провести и закрыть». Теперь можно проводить опрос.

5. Для проведения опроса выберите пункт меню «АРМ оператора» и нажмите на кнопку «Открыть смену».



ВНИМАНИЕ! При автоматическом формировании списков обзвона в АРМ оператора для одного и того же пользователя системы на разных рабочих местах возможно появление дублирующих записей. Для избежания этого используйте разные учетные записи пользователей для каждого АРМ оператора CALL-центра. При необходимости для получения дополнительных учетных записей в Системе обратитесь в техподдержку.

6. В открывшемся окне появится список пациентов для обзвона. Пациенты подбираются из числа выбранных вами для опроса на основании времени и статуса предыдущего звонка. Для начала интервью дважды кликните на любом пациенте из списка. Откроется анкета в соответствии с выбранным вами шаблоном из документа «Проведение опросов». В верхней части опроса выберите вариант результата звонка из списка предложенных.



7. Если пациент ответил на звонок, заполните соответствующие поля анкеты. Анкета для ежедневного аудиоконтроля за состоянием пациентов содержит вопросы и варианты ответов в формате значений от 1 до 5. Переключаться между разделами анкеты можно с помощью кнопки «Далее» или кнопки «Показать разделы». По окончанию интервью нажмите кнопку «Повести и закрыть».



8. Для принудительного начала интервью, без использования АРМ оператора, выделите карточку пациента в картотеке и нажмите на кнопку «Начать интервью». Далее процесс аналогичен п. 3.

9. Для просмотра результатов опросов можно воспользоваться разделом «Анкеты», где отображается список всех звонков с результатами. Также результаты опросов по каждому пациенту доступны в его карточке, раздел «Звонки».

10. <Раздел в разработке>

<Отчетные формы по итогам проведения аудиоконтроля>

**Техническая поддержка**

Для получения информации по вопросам Технической поддержки необходимо зарегистрироваться в группе «Техподдержка ИС» в Telerlam, перейдя по ссылке

https://t.me/joinchat/AAAAAEP4yDPEVPYjZQ18Yg