

Министерство здравоохранения Нижегородской области

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

«МЕДИЦИНСКИЙ ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР» (ГБУЗ НО «МИАЦ»)

ул. Пожарского, д. 20, г. Нижний Новгород, 603000 тел.: (831) 439-00-60, 435-57-30 факс: (831) 435-57-35 http://www.miac.nnov.ru
e-mail:miac@zdray kreml nnov.ru

	e -man.mac(ω).	zurav.Kremin.iiilov.ru
	29.09.2021	№ Сл-315-001-567617/21
на №		ОТ
г		-

О направлении информации

Руководителям медицинских организаций

(по списку)

Уважаемые руководители!

Во исполнение приказа министерства здравоохранения Нижегородской области от 23 сентября 2021 № 315-790/21П/од «О проведении опытнопромышленной эксплуатации модулей регионального сегмента Единой информационной системы в сфере здравоохранения Нижегородской области -«Медицинская информационная система Нижегородской области» (далее – ЕЦП)» с 01 октября 2021 службой технической поддержки (далее-СТП) будет реализован прием, регистрация, обработка обращений и консультирование по эксплуатации вопросам ЕЦП c использованием следующих каналов поступления обращений:

- по единому номеру телефона технической поддержки 88002007503;
- по электронной почте rmis.stp@rtlabs.ru;
- самостоятельная регистрация Обращения в Техпортале СКУФ, по адресу: https://skuf-portal.gosuslugi.ru/.

Прием, регистрация и обработка обращений выполняется в соответствии с режимом представленным в Таблице 1.

Таблица 1 - Режимы оказания операторских услуг

№	Функция (задача) СТП	Режим доступности функции			Время доступности
п/п		телефон	эл. почта	СКУФ	функции
	С учетом способа поступления				
1.	Прием обращений	24x7	24x7	24x7	-
2.	Регистрация обращений	24X /	24x7	24x7	-
	Без учета способов поступления				
1.	1. Предоставление СУЗ 24x7		-		

No	Финалия (селене) СТП	Режим доступности функции			Время доступности
п/п	Функция (задача) СТП	телефон	эл. почта	СКУФ	функции
2.	Классификация обращений				
3.	Отправка ответов на запрос	9хD 09:00 до		00.00 10.00	
4.	Исполнение обращений			09:00 до 18:00	
5.	Выполнение операций				

Формирование и подача в СТП Обращений осуществляется Администратором МО или пользователем системы ЕЦП.

Обращения, регистрируются в СКУФ в течение целевого времени после поступления, указанного в Таблице 2 Целевое время

Таблица 2– Целевое время

Парамет	Время
Регистрация обращений, поступивших по всем каналам доставки Обращений,	1 час
кроме телефонных обращений	
Регистрация обращений, поступивших по телефону	15 минут

Таблица 3 – Нормативное время решения Запросов

	Время решения		
Показатель	Целевое значение (без ЗЛП)	Целевое значение (с ЗЛП)	
Нормативное время решения инцидента 1-го приоритета	6 астрономических часов	2 дня	
Нормативное время решения инцидента 2-го приоритета	24 рабочих часа	7 рабочих дней	
Нормативное время решения Запроса 3-го приоритета	10 рабочих дней	45 рабочих дней	
Нормативное время решения Запроса 4-го приоритета	20 рабочих дней	60 рабочих дней ¹	

К инцидентам 1 (критического) приоритета относятся аварийные внештатные ситуации, связанные с полной утратой информационной системой способности обеспечить выполнение одной или нескольких ключевых функций для 50% и более Пользователей информационной системы, причина которых не связана с работоспособностью связанного компонента.

К инцидентам 2 (высокого) приоритета относятся ситуации с утратой информационной системой способности обеспечить выполнение одной или нескольких функций для всех Пользователей информационной системы.

К запросам 3 (среднего) приоритета относятся:

- инциденты без утраты информационной системой способности обеспечить выполнение ключевой функциональности;
- информационные запросы;
- запросы, касающиеся оказания услуг отдельным Пользователям.

¹ В случае, если иные сроки не согласованы сторонами

К запросам 4 (низкого) приоритета относятся запросы на изменение.

Типы запросов перечислены в Таблице 4.

Таблица 4 – Типы Запросов

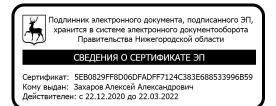
Тип	Описание типа
Инцидент	Любое событие, не являющееся частью нормальной работы услуги/сервиса, ведущее/ способное привести к остановке услуги или снижению уровня ее качества
Информационный запрос	Обращение, не связанное с возникновением инцидента, содержащее запрос на предоставление информации о работе или документации о РС ЕГИСЗ НО
Запрос на изменение	Обращение, связанное с с необходимостью: - внесения изменений в существующие функциональные возможности Системы в связи с изменениями федеральных и региональных нормативно-правовых актов, а именно: - разработки отчетной формы, не требующие доработки (изменения) Системы; - разработки протокола осмотра врачей, не требующие доработки (изменения) Системы; - загрузки региональных справочников и классификаторов и выполнения других общесистемных региональных настроек. К данному типу также относятся Обращения, касающиеся изменения реквизитов Администраторов МО в СУЗ (в том числе запросы на регистрацию новой учетной записи) необходимостью: - внесения изменений в существующие функциональные возможности РС ЕГИСЗ НО в связи с изменениями федеральных нормативно-правовых актов; - загрузки региональных справочников и классификаторов, не предусмотренных гарантийными обязательствами. К данному типу также относятся Обращения, касающиеся изменения реквизитов Администраторов МО в СУЗ (в том числе запросы на регистрацию новой учетной записи)

Исполнение запроса на изменение, требующего внесения изменений в программный код системы, осуществляется в рамках выпуска новой версии системы.

Дополнительно сообщаем, что по вопросам работы с ЦАМИ и радиологической информационной системой для обращений в СТП предусмотрены следующие каналы:

- портал **support.rtkrad.ru** (временной режим регистрации и обработки обращений (круглосуточно 24х7))
- адрес электронной почты **support@rtkrad.ru** (временной режим регистрации и обработки обращений 7:00-18:00 (мск))

И.о.директора



А.А.Захаров

№	Наименование учреждения
1	ГАУЗ НО «Арзамасская стоматологическая поликлиника»
2	ГАУЗ НО «Областная стоматологическая поликлиника»
3	ГАУЗ НО «Стоматологическая поликлиника г. Дзержинска»
4	ГБУЗ НО "Городская больница №1 г. Дзержинска"
5	ГБУЗ НО "Городская поликлиника №21 Нижегородского района"
6	ГБУЗ НО «Ардатовская центральная районная больница»
7	ГБУЗ НО «Арзамасская городская больница №1»
8	ГБУЗ НО «Арзамасская районная больница»
9	ГБУЗ НО «Арзамасский противотуберкулезный диспансер»
10	ГБУЗ НО «Арзамасский родильный дом»
11	ГБУЗ НО «Балахнинская центральная районная больница»
12	ГБУЗ НО «Богородская центральная районная больница»
13	ГБУЗ НО «Больница скорой медицинской помощи г. Дзержинска»
14	ГБУЗ НО «Большеболдинская центральная районная больница»
15	ГБУЗ НО «Большемурашкинская центральная районная больница»
16	ГБУЗ НО «Борская центральная районная больница»
17	ГБУЗ НО «Бутурлинская ЦРБ»
18	ГБУЗ НО «Вадская центральная районная больница»
19	ГБУЗ НО «Варнавинская центральная районная больница»
20	ГБУЗ НО «Вачская центральная районная больница»
21	ГБУЗ НО «Ветлужская центральная районная больница имени доктора Гусева П.Ф»
22	ГБУЗ НО «Вознесенская центральная районная больница»
23	ГБУЗ НО «Володарская центральная районная больница»
24	ГБУЗ НО «Воротынская центральная районная больница»
25	ГБУЗ НО «Воскресенская центральная районная больница»
26	ГБУЗ НО «Выксунская центральная районная больница»
27	ГБУЗ НО «Гагинская центральная районная больница»

28	ГБУЗ НО «Городецкая центральная районная больница»
29	ГБУЗ НО «Городская больница №2 г. Дзержинска»
30	ГБУЗ НО «Городская больница №21» Автозаводского района
31	ГБУЗ НО «Городская больница №24» Автозаводского района
32	ГБУЗ НО «Городская больница №28» Московского района
33	ГБУЗ НО «Городская больница №33» Ленинского района
34	ГБУЗ НО «Городская больница №35»
35	ГБУЗ НО «Городская больница №37» Автозаводского района г. Н.Новгорода
36	ГБУЗ НО «Городская больница №47» Ленинского района
37	ГБУЗ НО «Городская больница №7 г. Дзержинска»
38	ГБУЗ НО «Городская больница скорой медицинской помощи им. М.Ф.Владимирского»
39	ГБУЗ НО «Городская детская больница №8 г. Дзержинска»
40	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №10»
41	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №12» Сормовского района
42	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №13 Автозаводского района»
43	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №29»
44	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №3» (Нижегородский гериатрический центр)
45	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №30» Московского района
46	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №34»
47	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №38»
48	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №39»
49	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №40» Автозаводского района
50	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №5»
51	ГБУЗ НО «Городская клиническая больница №7»
52	ГБУЗ НО «Городская поликлиника №1» Приокского района
53	ГБУЗ НО «Городская поликлиника №17 Московского района»
54	ГБУЗ НО «Городская поликлиника №30» Советского район

55	ГБУЗ НО «Городская поликлиника №31» Советского района г. Нижнего Новгорода
56	ГБУЗ НО «Городская поликлиника №35» Советского района
57	ГБУЗ НО «Городская поликлиника №4 Канавинского района г.Н.Новгорода"
58	ГБУЗ НО «Городская поликлиника №50» Приокского района
59	ГБУЗ НО «Городская поликлиника №51» Канавинского района
60	ГБУЗ НО «Городская поликлиника №7» Нижегородского района
61	ГБУЗ НО «Дальнеконстантиновская центральная районная больница»
62	ГБУЗ НО «Детская городская больница №17» Сормовского района
63	ГБУЗ НО «Детская городская больница №25 Автозаводского района г. Нижнего Новгорода»
64	ГБУЗ НО «Детская городская больница №42» Московского района
65	ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница №1»
66	ГБУЗ НО «Детская городская клиническая больница №27 «Айболит» Московского района
67	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника № 19 Канавинского района»
68	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника №1» Приокского района
69	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника №10 г. Дзержинска»
70	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника №18» Ленинского района
71	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника №22» Нижегородского района
72	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника №32» Ленинского района
73	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника №39» Советского района
74	ГБУЗ НО «Детская городская поликлиника №48» Советского района
75	ГБУЗ НО «Детская инфекционная больница №8 г. Нижнего Новгорода»
76	ГБУЗ НО «Детская стоматологическая поликлиника г. Дзержинска им. Р.Х.Гатиной»
77	ГБУЗ НО «Дзержинский госпиталь ветеранов войн имени А.М.Самарина»
78	ГБУЗ НО «Дзержинский перинатальный центр»
79	ГБУЗ НО «Дзержинский противотуберкулезный диспансер»
80	ГБУЗ НО «Дзержинский психоневрологический диспансер»
81	ГБУЗ НО «Дивеевская центральная районная больница имени академика

	Н.Н.Блохина»
82	ГБУЗ НО «Женская консультация №5» Канавинского района
83	ГБУЗ НО «Инфекционная больница №9 г. Н.Новгорода»
84	ГБУЗ НО «Инфекционная клиническая больница №2 г. Нижнего Новгорода»
85	ГБУЗ НО «Инфекционная клиническая больница №23 г. Нижнего Новгорода»
86	ГБУЗ НО «Киселихинский областной терапевтический госпиталь для ветеранов войн»
87	ГБУЗ НО «Клиническая психиатрическая больница №1 г. Нижнего Новгорода»
88	ГБУЗ НО «Клинический диагностический центр»
89	ГБУЗ НО «Княгининская центральная районная больница»
90	ГБУЗ НО «Ковернинская центральная районная больница»
91	ГБУЗ НО «Консультативно-диагностический центр по охране психического здоровья детей и подростков»
92	ГБУЗ НО «Краснобаковская центральная районная больница»
93	ГБУЗ НО «Кстовская центральная районная больница»
94	ГБУЗ НО «Кулебакская центральная районная больница»
95	ГБУЗ НО «Лукояновская центральная районная больница»
96	ГБУЗ НО «Лысковская центральная районная больница»
97	ГБУЗ НО «Навашинская центральная районная больница»
98	ГБУЗ НО «Наркологическая больница»
99	ГБУЗ НО «Нижегородская областная детская клиническая больница»
100	ГБУЗ НО «Нижегородская областная клиническая больница им. Н.А. Семашко»
101	ГБУЗ НО «Нижегородская областная психоневрологическая больница №1 им. П.П. Кащенко»
102	ГБУЗ НО «Нижегородская областная психоневрологическая больница №3»
103	ГБУЗ НО «Нижегородский областной клинический онкологический диспансер»
104	ГБУЗ НО «Нижегородский областной клинический противотуберкулезный диспансер»
105	ГБУЗ НО «Нижегородский областной кожно-венерологический диспансер»
106	ГБУЗ НО «Нижегородский областной наркологический диспансер»
107	ГБУЗ НО «Нижегородский областной неврологический госпиталь ветеранов войн»

108	ГБУЗ НО «Нижегородский областной центр охраны здоровья семьи и репродукции»
109	ГБУЗ НО «Нижегородский областной центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями»
110	ГБУЗ НО «Областная психоневрологическая больница №2»
111	ГБУЗ НО «Павловская центральная районная больница»
112	ГБУЗ НО «Первомайская центральная районная больница»
113	ГБУЗ НО «Перевозская центральная районная больница»
114	ГБУЗ НО «Пильнинская центральная районная больница»
115	ГБУЗ НО «Починковская центральная районная больница»
116	ГБУЗ НО «Противотуберкулезный диспансер Канавинского района г. Нижнего Новгорода» Канавинский район
117	ГБУЗ НО «Психиатрическая больница №2 г. Нижнего Новгорода»
118	ГБУЗ НО «Родильный дом №1» Нижегородского района
119	ГБУЗ НО «Родильный дом №4» Ленинского района
120	ГБУЗ НО «Родильный дом №5» Московского района
121	ГБУЗ НО «Семеновская центральная районная больница»
122	ГБУЗ НО «Сергачская центральная районная больница»
123	ГБУЗ НО «Сеченовская центральная районная больница»
124	ГБУЗ НО «Сокольская центральная районная больница»
125	ГБУЗ НО «Сосновская центральная районная больница»
126	ГБУЗ НО «Спасская центральная районная больница»
127	ГБУЗ НО «Специализированная кардиохирургическая клиническая больница имени академика Б.А. Королёва»
128	ГБУЗ НО «Тонкинская центральная районная больница»
129	ГБУЗ НО «Тоншаевская центральная районная больница»
130	ГБУЗ НО «Уразовская центральная районная больница»
131	ГБУЗ НО «Уренская центральная районная больница»
132	ГБУЗ НО «Центр восстановительной медицины и реабилитации детей»
133	ГБУЗ НО «Центральная городская больница г. Арзамаса»

134	ГБУЗ НО «Чкаловская центральная районная больница»
135	ГБУЗ НО «Шарангская центральная районная больница»
136	ГБУЗ НО «Шатковская центральная районная больница»
137	ГБУЗ НО «Шахунская центральная районная больница»
138	ГБУЗ НО ССМПНН
139	ГКУЗ НО "Нижегородский территориальный центр медицины катастроф"
140	ГБУЗ НО «Нижегородское областное бюро судебно-медицинской экспертизы»
141	ГКУ НО «Центр медицинской инспекции»
142	Министерство здравоохранения Нижегородской области