

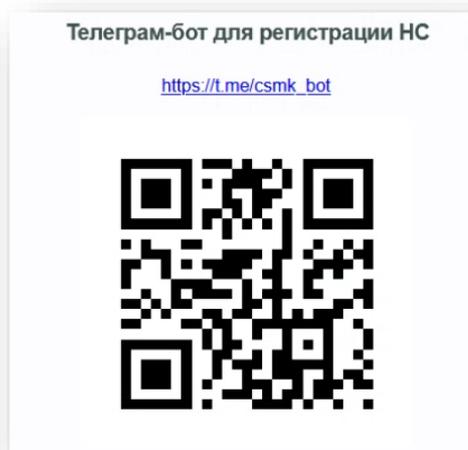
**Памятка по взаимодействию с  
компонентами чат-бот и миниАРР  
системы ЦСМК**

Для всех сотрудников клиники, которые внесены в систему ЦСМК доступны Telegram-бот (чат-бот) и приложение мини-арр ЦСМК. Обращаем Ваше внимание, что для каждого сотрудника должен быть указан его номер телефона. Без номера телефона доступов не будет.

### Знакомство с чат-ботом

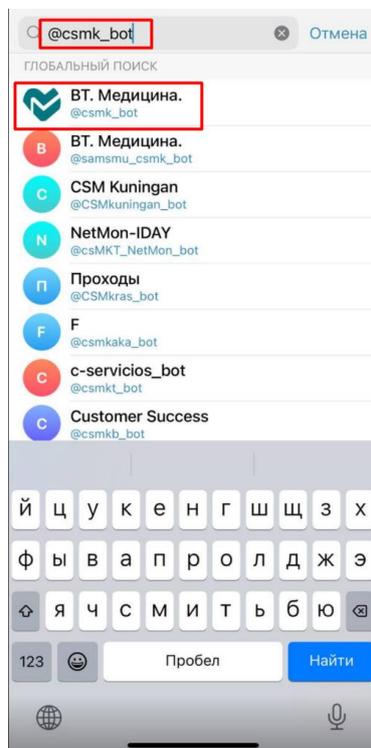
Сотруднику нужно найти в telegram чат-бот @csmk\_bot. Есть три способа:

- по qr-коду:

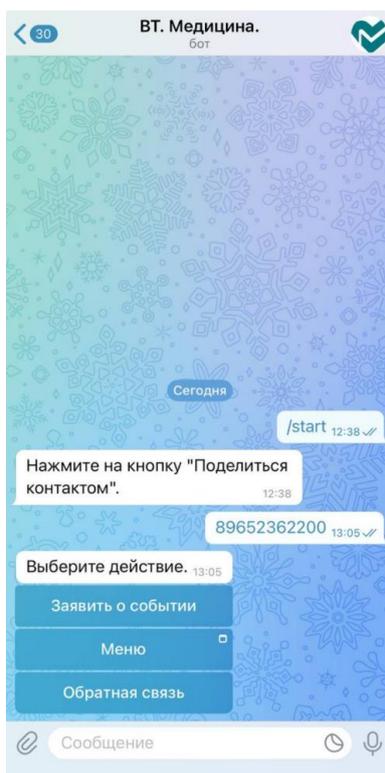


- по ссылке: [https://t.me/csmk\\_bot](https://t.me/csmk_bot)

- по имени бота. Войти в меню «Контакты» и написать имя бота @csmk\_bot в поиске:



Затем запустить бота и поделиться контактом:



Через telegram осуществляется вход. Мы исключили трансграничную передачу данных – все данные находятся на наших серверах.

Бот предлагает выбрать действие:

- «Заявить о событии» - регистрация нежелательного события через чат-бот.
- «Меню» - выбрав эту опцию, вы попадете в меню миниAPP.
- «Обратная связь» - комментарии по работе системы ЦСМК.

По порядку рассмотрим каждый пункт из списка.

### **Нежелательные события в работе медицинских учреждений**

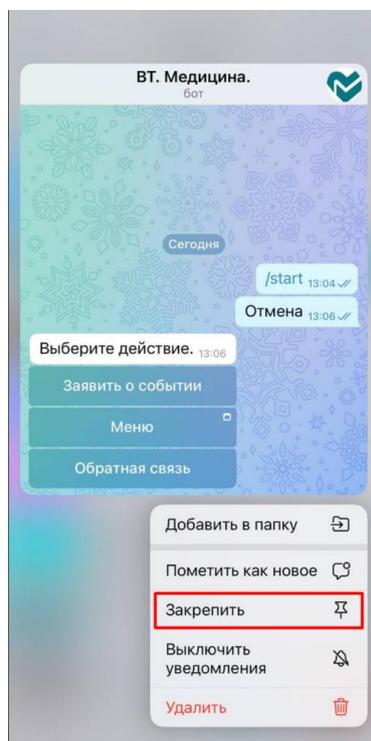
Что такое нежелательное событие? К сожалению, четкого определения нет.

Ведущая исследовательская группа СамГМУ проанализировала экспертные заключения, где были выявлены дефекты оказания медицинской помощи. Проанализировали, как меняются исковые требования, как происходят доказывания той или иной стороной. Риск медицинского вмешательства признается обоснованным, если соблюден целый перечень факторов. На основании этого глубинного анализа были созданы более 250 нежелательных событий.

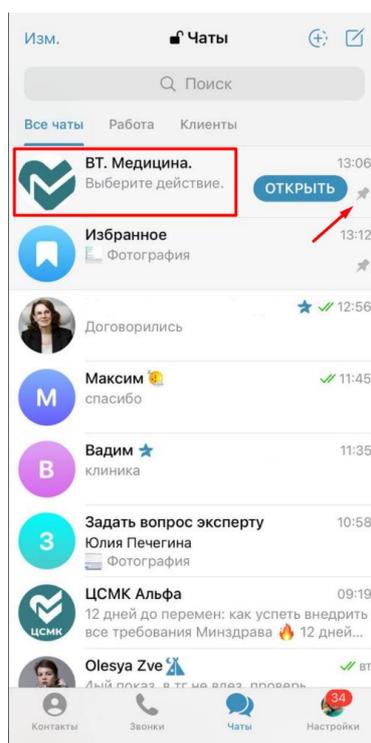
## Регистрация нежелательного события через Telegram-бот.

Чтобы бот всегда был под рукой, его можно закрепить в списке чатов вашего Telegram.

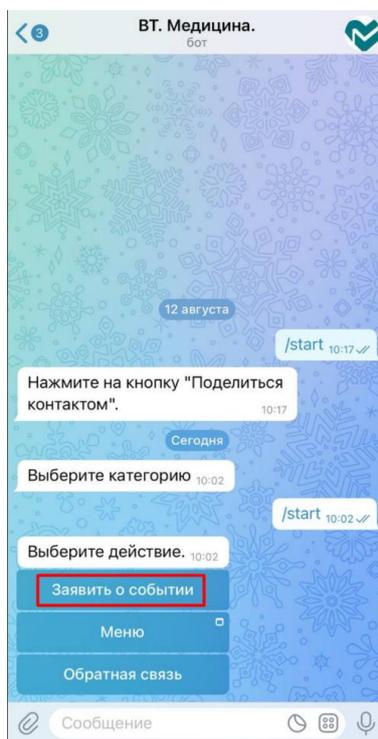
Для это нужно найти бот в списке своих чатов и нажать на строку с названием бота. При нажатии появится меню, в котором нужно выбрать пункт «закрепить»:



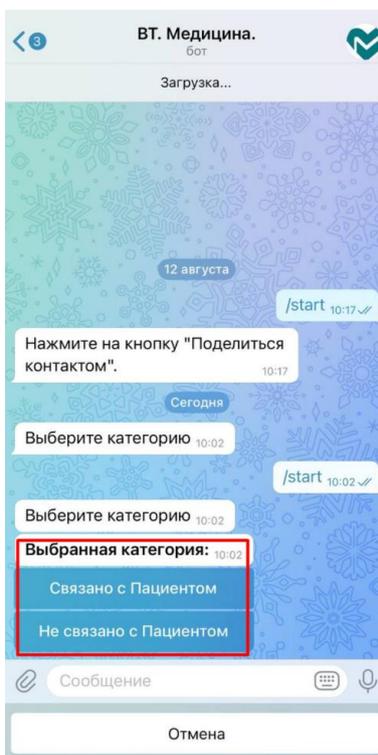
После такой настройки бот всегда будет находиться первым в списке чатов Telegram. Символ скрепки в конце строки с названием бота говорит о том, что чат-бот закреплен:



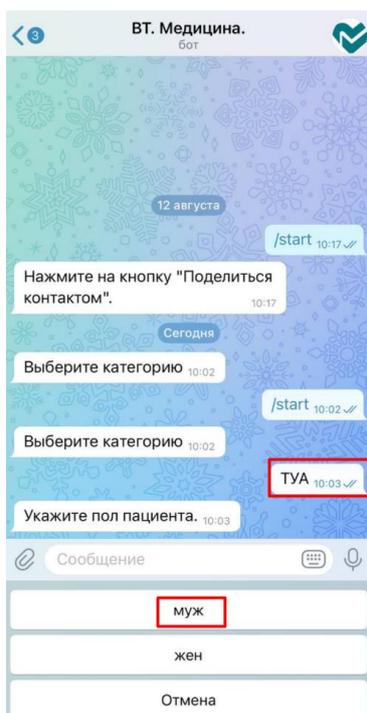
Для регистрации нежелательного события с телефона, нужно зайти в Telegram-бот и выбрать опцию «Зарегистрировать событие»:



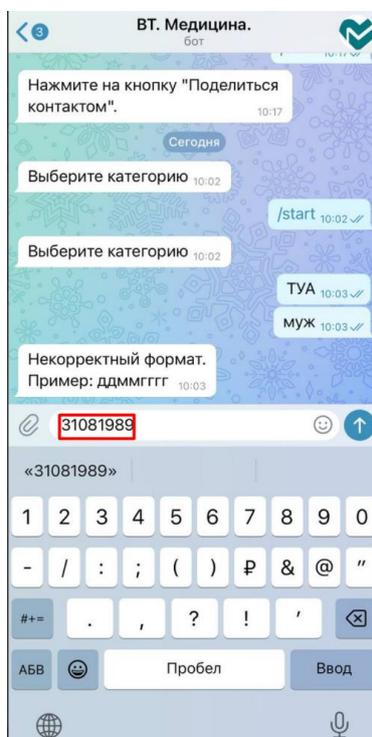
Далее выбираем категорию: связано или не связано нежелательное событие с пациентом:



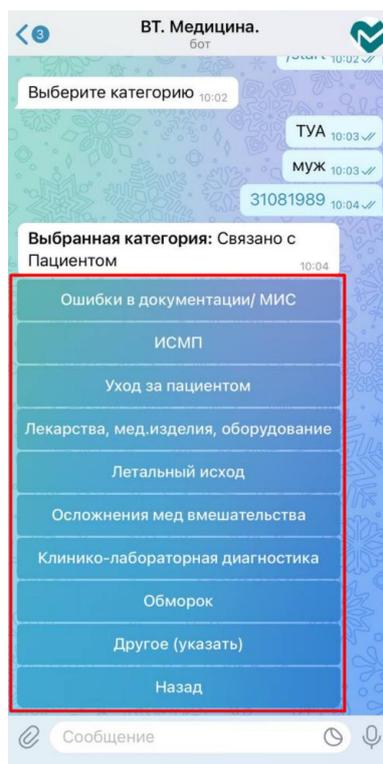
Например, выбрана опция «связано с пациентом». Следующим шагом указываем инициалы и пол пациента:



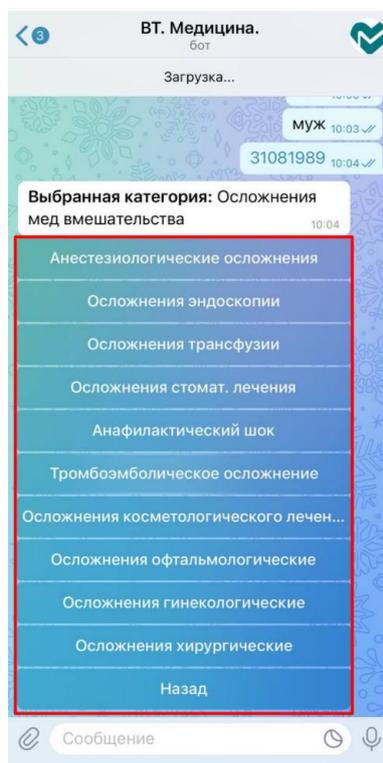
Прописываем дату рождения пациента без дополнительных символов (точек, запятых) и пробелов:



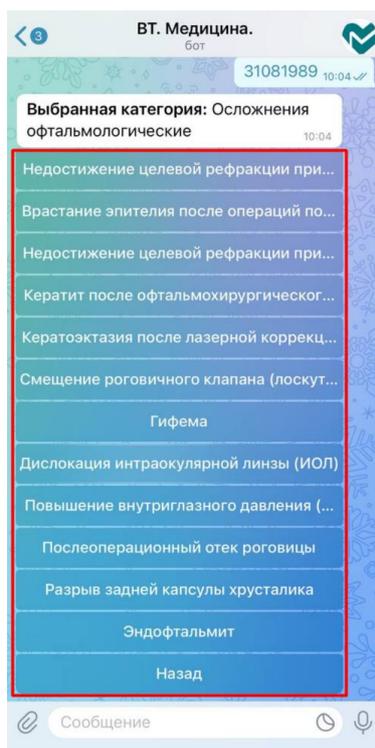
Выбираем подкатеорию из очередного списка:



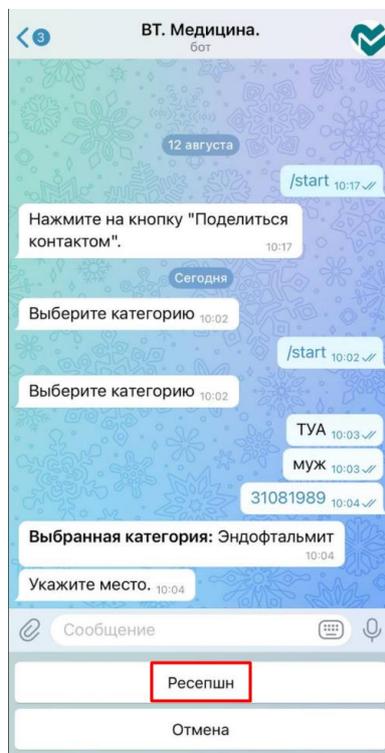
В следующем меню также выбираем подходящий по наш случай пункт:



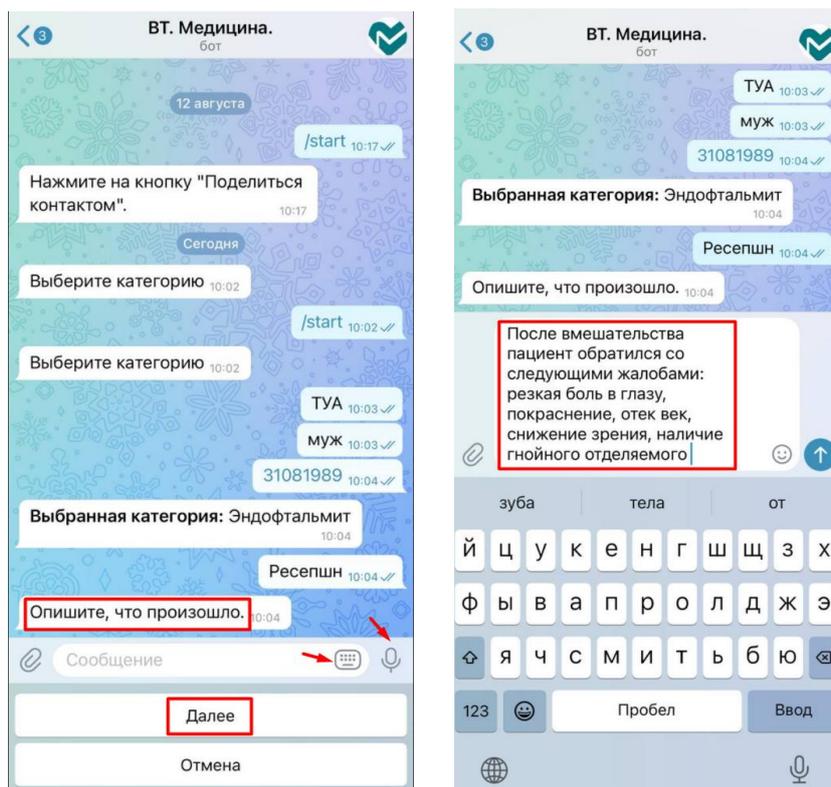
Следом выбираем тип осложнения:



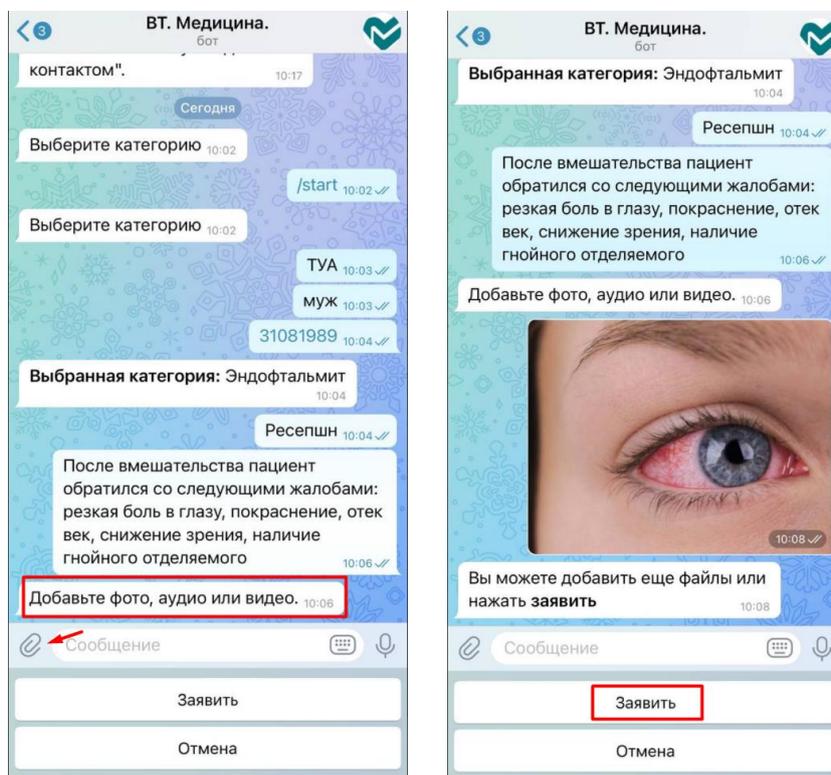
Обязательно указываем место:



Далее нужно добавить описание к нежелательному событию. Обратите внимание, что описание может быть добавлено и текстовым, и голосовым сообщениями.



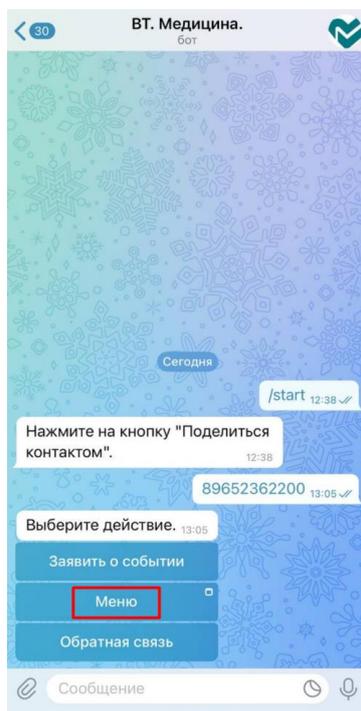
После описания, есть возможность добавить фото, видео или аудиофайлы о происшествии. После того, как файлы добавлены, выбираем кнопку «Заявить»:



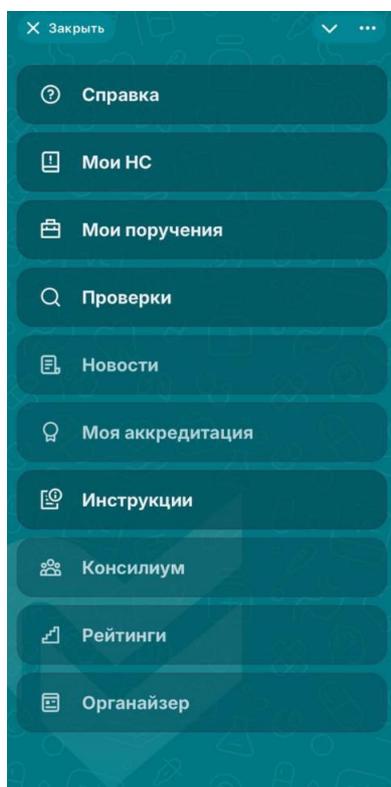
Таким образом осуществляется регистрация нежелательного события через Telegram-бот.

## Взаимодействие с миниАРР

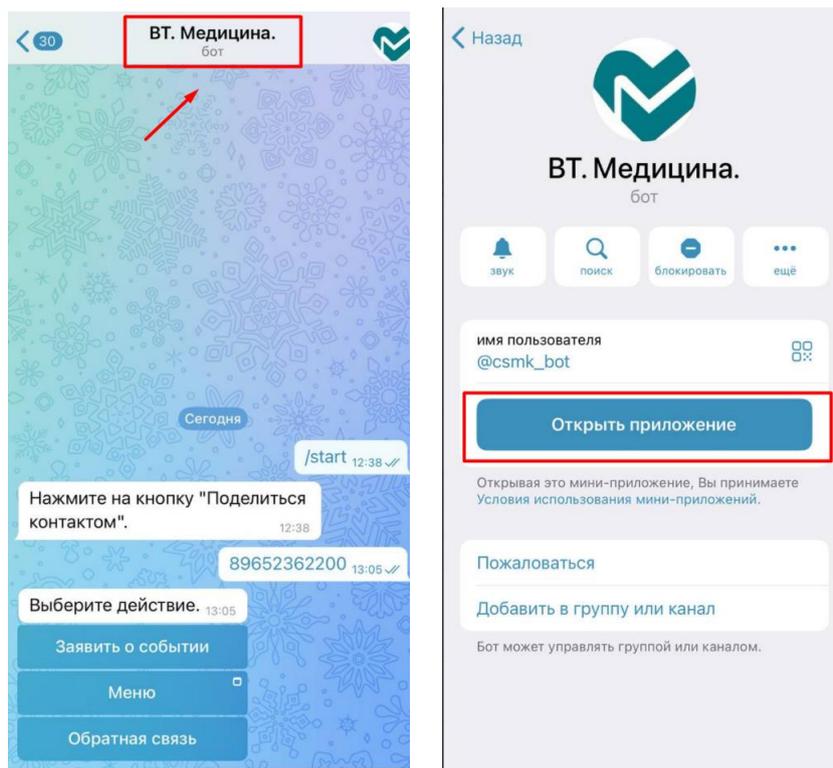
Рассмотрим пункт «Меню» из чат-бота:



При нажатии на него открывается меню миниАРР:

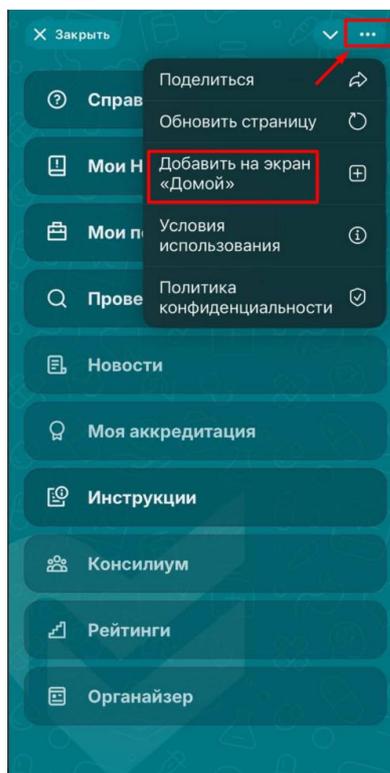


Также открыть миниAPP можно нажав на название бота в Telegram:

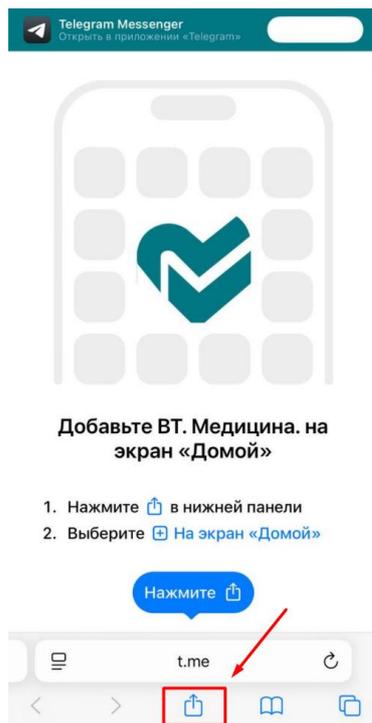


Другой метод быстрого доступа к миниAPP – это создание ярлыка на экране телефона.

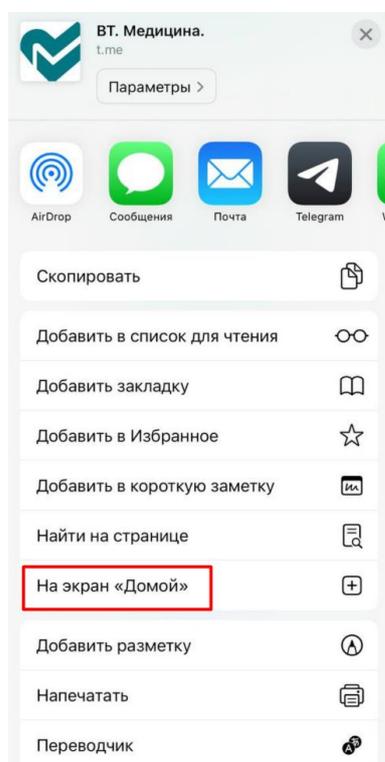
Первым шагом открываем миниAPP одним из способов, которые описаны выше. Страница открывается в браузере телефона, в правом верхнем углу нужно нажать на три точки и выбрать из выпадающего списка вариант «Добавить на экран «Домой»»:



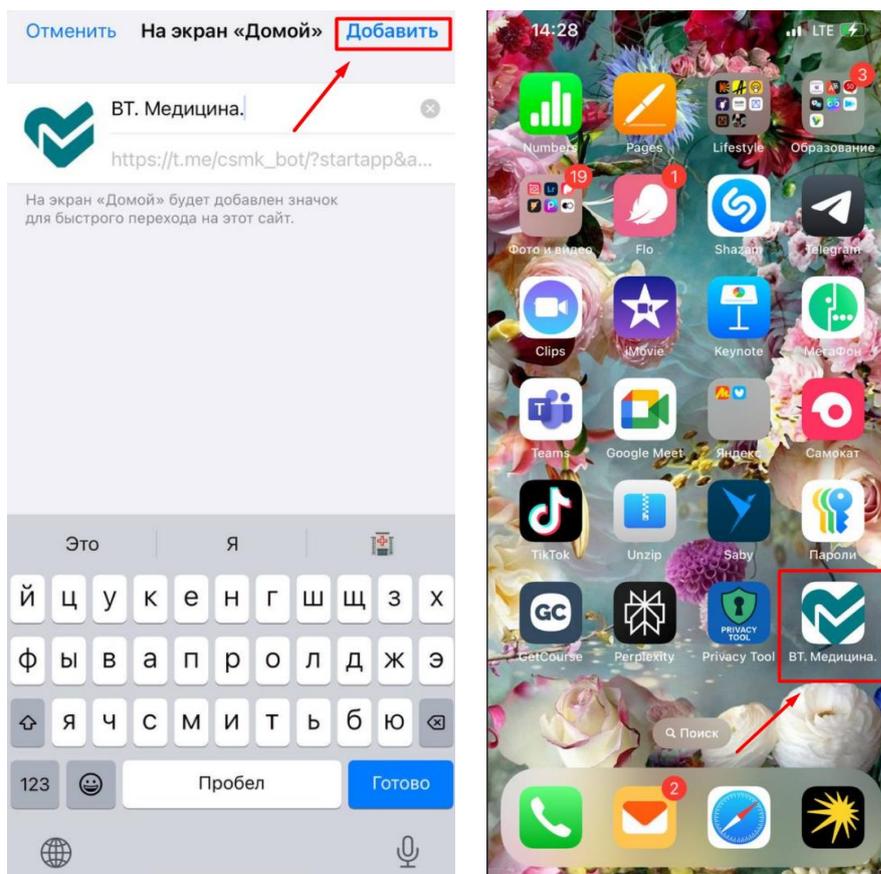
В следующем окне выбираем символ-стрелку «Поделиться»:



В следующем списке выбираем «На экран домой»:

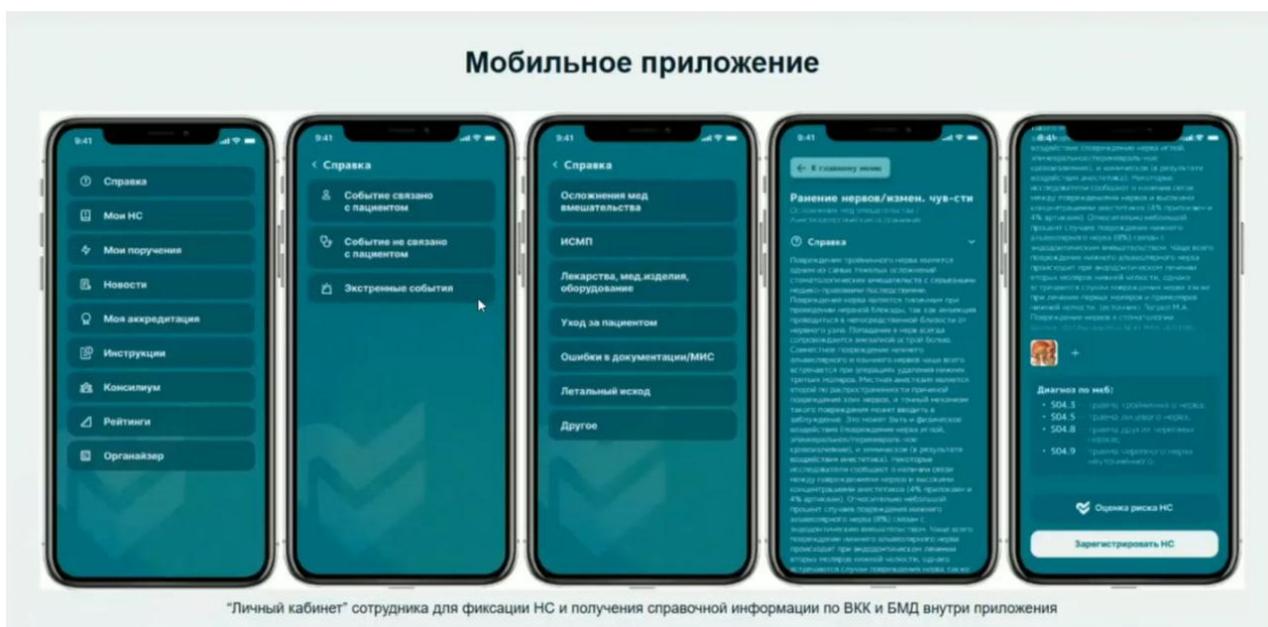


В появившемся окне подтверждаем свое намерение, выбрав опцию «Добавить» в правом верхнем углу. Далее ярлык появляется на экране телефона для быстрого доступа:

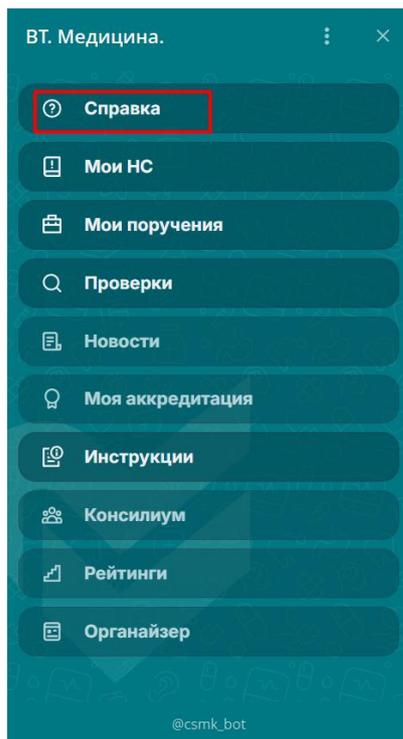


### Структура миниAPP

Рассмотрим по порядку каждый пункт приложения.

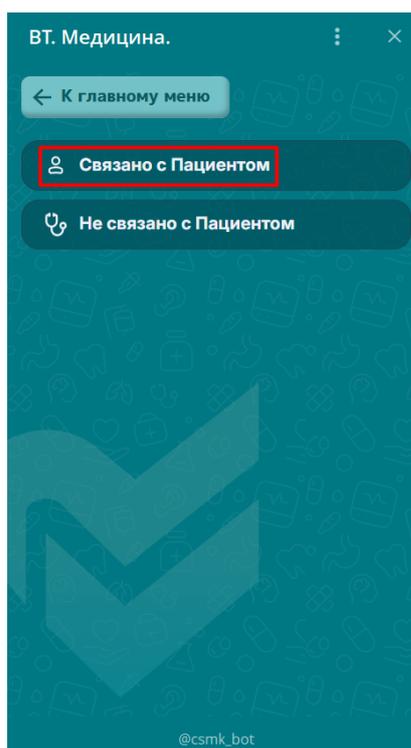


## Справка.

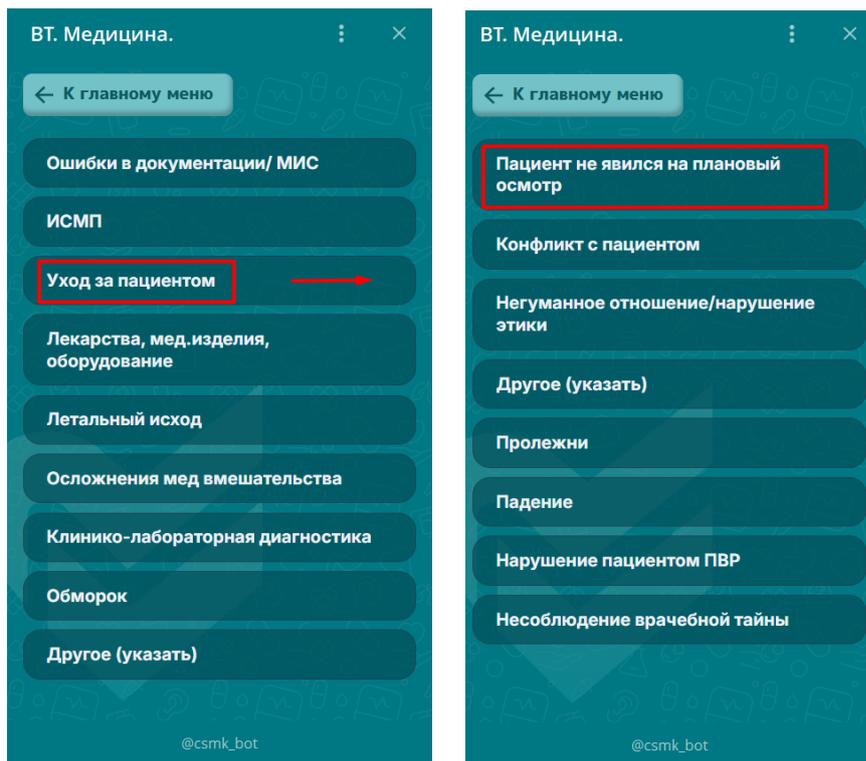


Данный пункт позволяет проанализировать вероятность наступления возможного нежелательного события и возможные риски связанные с ним. Рассмотрим, как это работает.

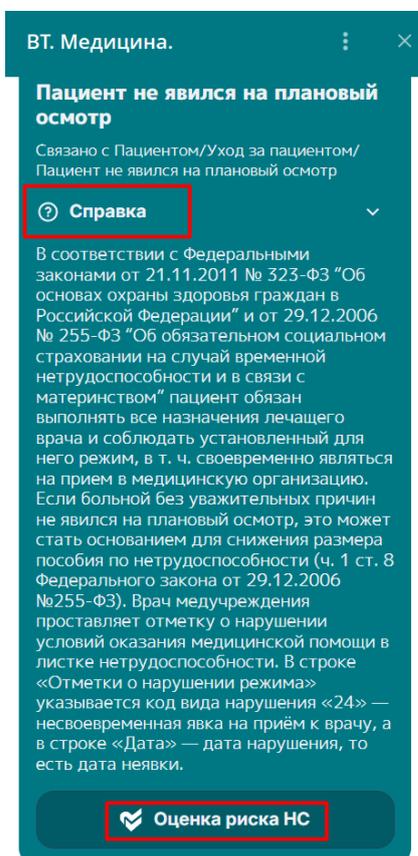
Выбираем пункт «Справка» и далее идем по шагам. Уточняем связано или не связано с пациентом нежелательное событие. Допустим, связано:



Далее снова выбираем позиции, которые подходят под нашу ситуацию. Например:



После уточнений, система предлагает ознакомиться с актуальной юридической справкой касаяемо описанной ситуации и предлагает оценить риски для медицинской организации:



При выборе опции «Оценка риска НС» нужно заполнить следующие поля и подтвердить кнопкой «Готово»:

**ВТ. Медицина.**

присутствует отметка о нарушении условий оказания медицинской помощи в листке нетрудоспособности. В строке «Отметки о нарушении режима» указывается код вида нарушения «24» — несвоевременная явка на приём к врачу, а в строке «Дата» — дата нарушения, то есть дата неявки.

1. Пол пациента Жен Муж 2. Возраст 30

3. Основная причина неявки:

- Ухудшение состояния здоровья, требующее срочной помощи в другом учреждении.
- Проблемы с работой или графиком.
- Неудобное время приема или расположение медучреждения.
- Забывчивость пациента.
- Отсутствие системы подтверждения записи.
- Страх перед процедурой или врачом.

**Готово**

@csmk\_bot

После заполнения анкеты и нажатия кнопки «готово», система дает резюме.

**ВТ. Медицина.**

← К главному меню

**Пациент не явился на плановый осмотр**

Связано с Пациентом/Уход за пациентом/  
Пациент не явился на плановый осмотр

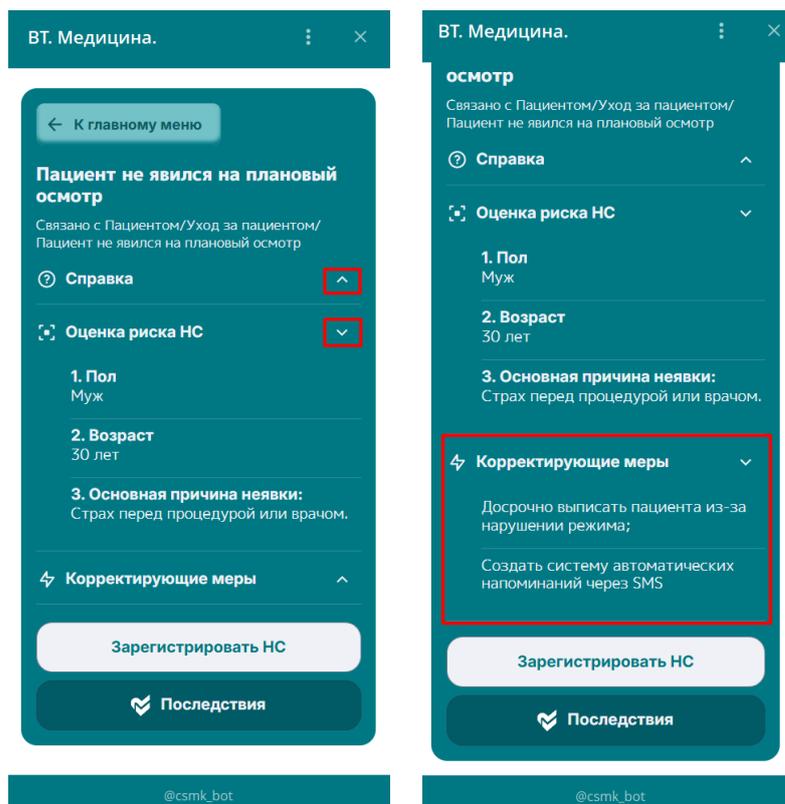
- 📄 Справка
- 📊 Оценка риска НС
- 🔗 Корректирующие меры

Зарегистрировать НС

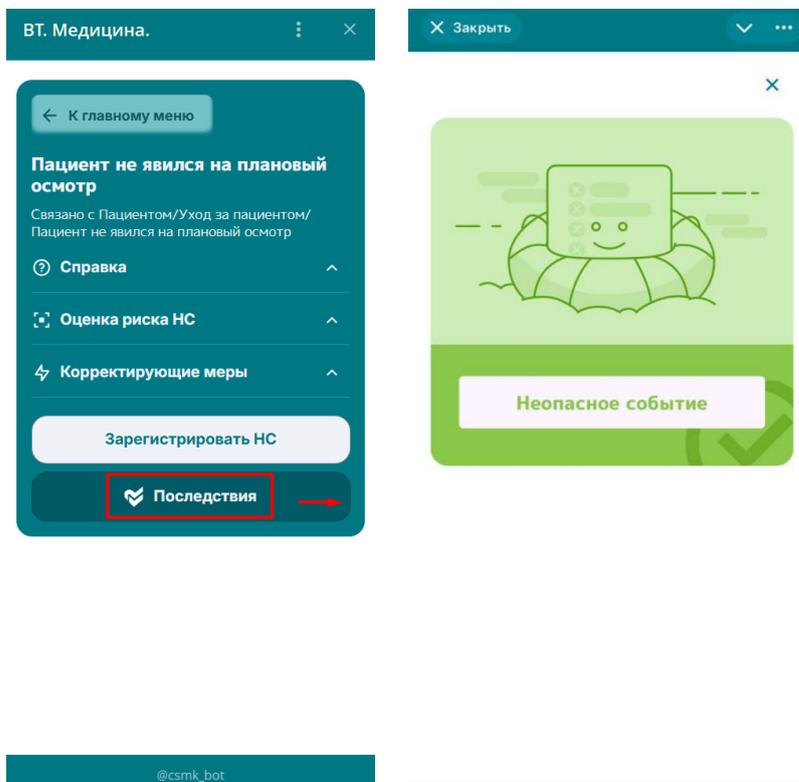
📌 Последствия

@csmk\_bot

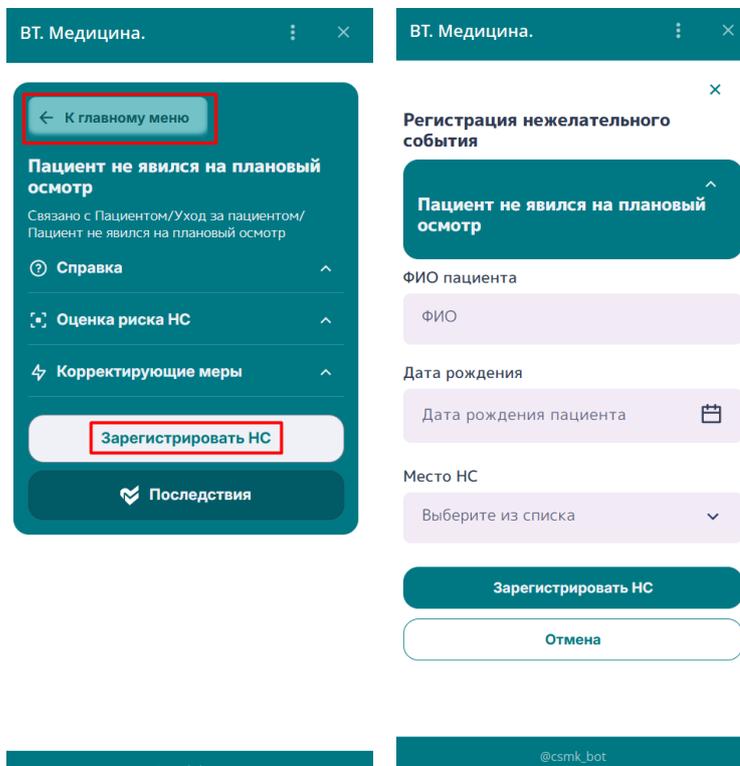
Возле каждого пункта есть стрелка, при нажатии на которую раскрывается полное описание по каждому пункту и корректирующие меры, соответствующие нежелательному событию:



Здесь же можно оценить последствия:

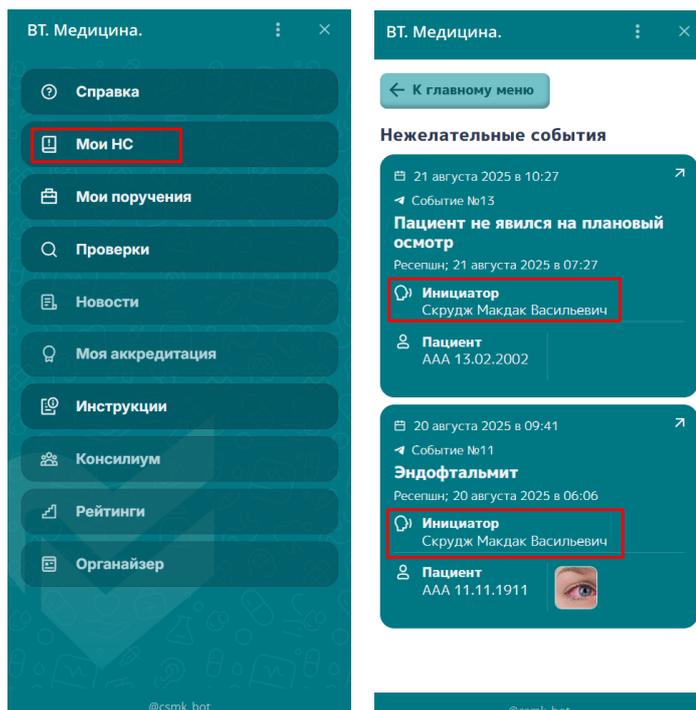


Далее есть два пути: ознакомиться с резюме, убедиться, что инцидент не создаст риски для медицинской организации и вернуться к главному меню (нежелательное событие, которое вы анализировали, не сохранится) или наоборот зарегистрировать нежелательное событие, уточнив еще несколько деталей:



Следующий пункт меню «Нежелательные события».

Здесь хранятся все нежелательные события, которые были зарегистрированы сотрудником.

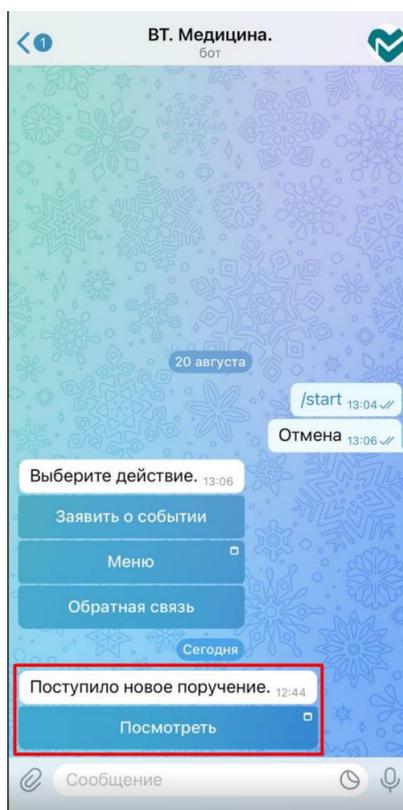


Обращаем внимание, что сотрудник видит только свои нежелательные события. Доступа к зарегистрированным инцидентам других сотрудников у него нет. Нежелательные события всей медицинской организации доступны к просмотру и корректировкам только сотруднику с ролью «администратор» - главный врач или уполномоченное лицо.

### Пункт «Мои поручения»

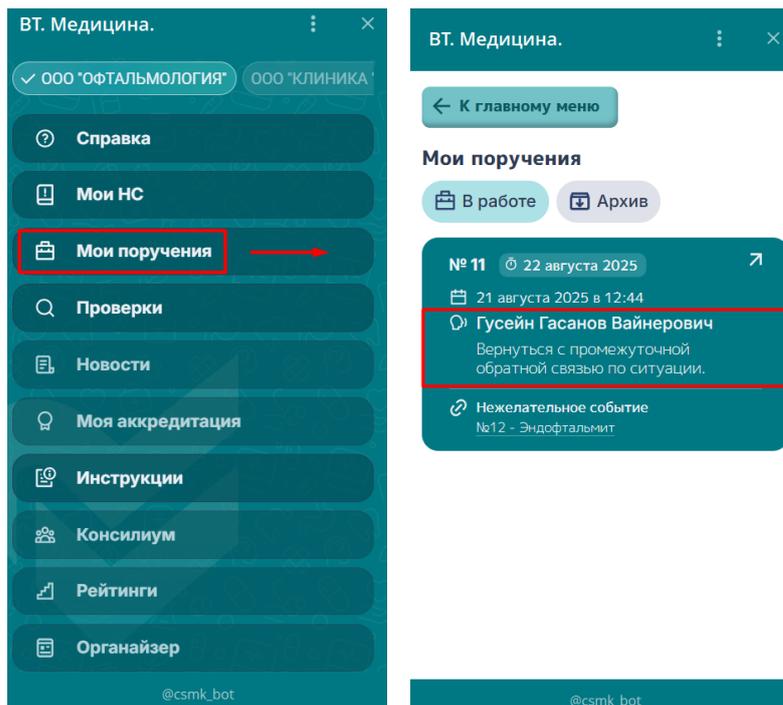
Администратор может создавать поручения персоналу в рамках решения нежелательных ситуаций. Администратор пишет сообщение и назначает ответственного сотрудника.

Ответственному сотруднику приходит оповещение в чат-бот:

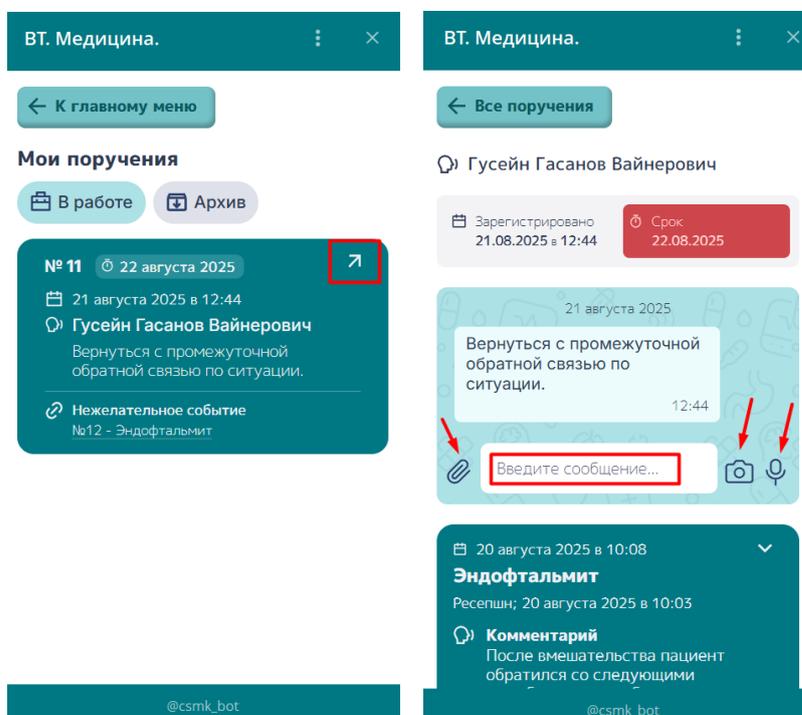


При нажатии на кнопку «Посмотреть» сотрудник попадет в пункт «Поручения» нашего приложения.

Т.е. во вкладке «Поручения» хранятся все задачи, которые ставит администратор сотруднику:



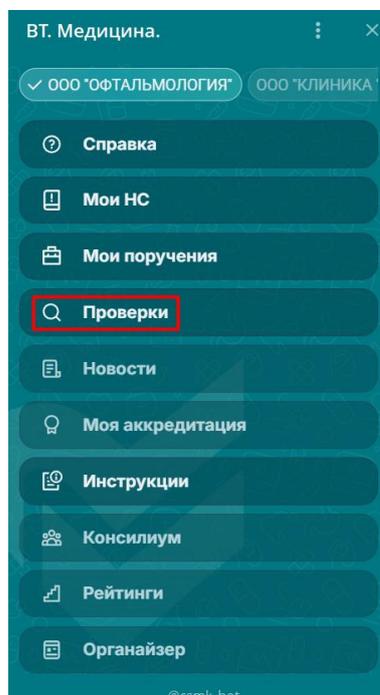
Если нажать на стрелку в правом верхнем углу, то можно будет увидеть детали поручения и направить ответ администратору в формате текста, фото, голосового сообщения, добавив медиафайлы (фото, видео):



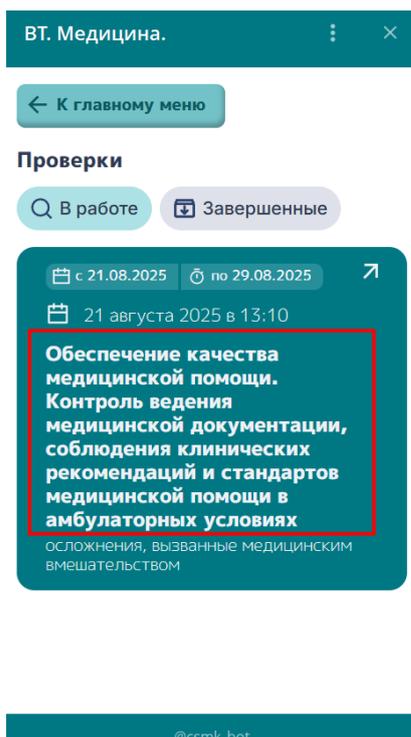
Обращаем ваше внимание, что коммуникация в рамках приложения осуществляется в мессенджере ЦСМК. Все данные хранятся на сервере системы и не передаются во вне. Интеграция с

государственными структурами также отсутствует, поэтому переписка в приложении абсолютно безопасна и конфиденциальна.

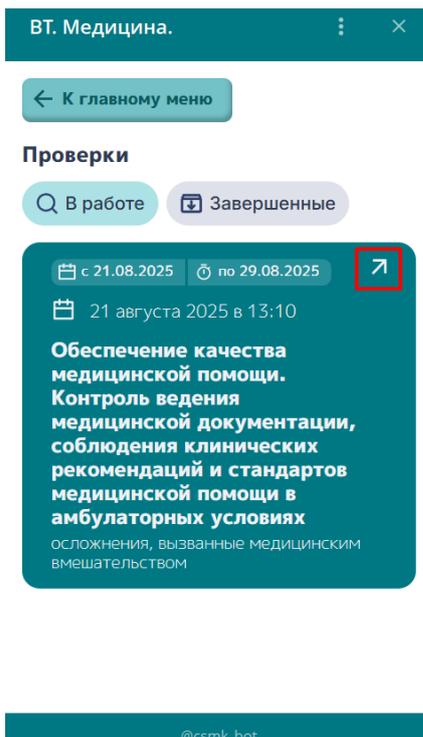
Следующая вкладка называется «Проверки».



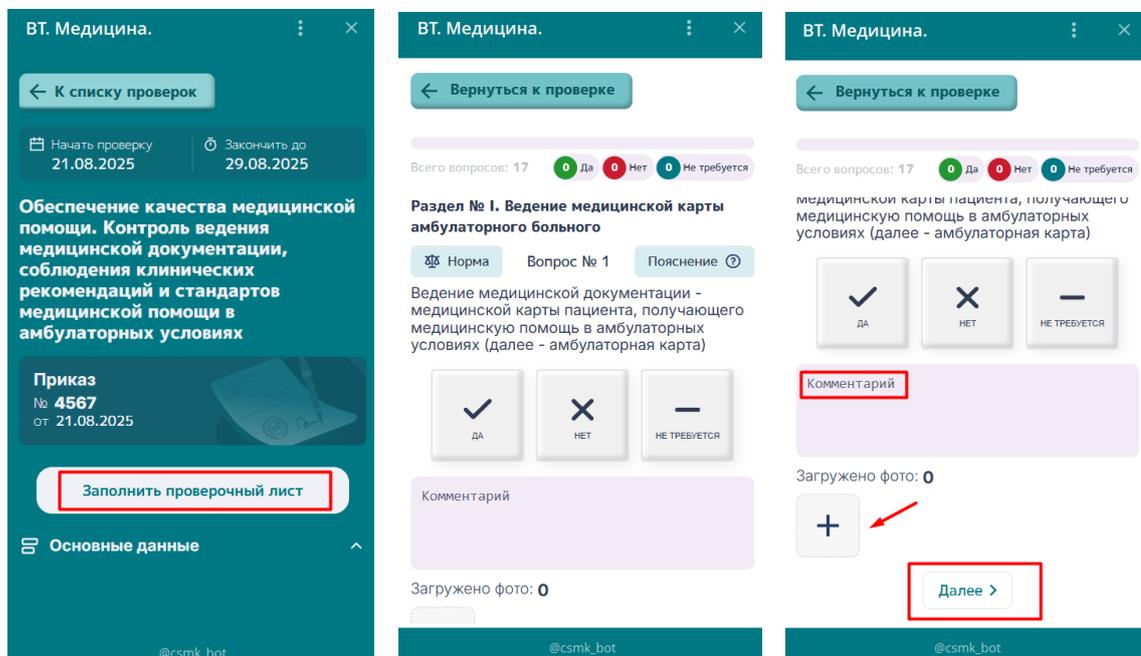
Здесь функционал аналогичен разделу «Мои поручения»: администратор создает проверку (плановую или внеплановую) и назначает ответственного сотрудника. Ответственный сотрудник получает уведомление и в разделе «Проверки» в приложении формируется задача:



При нажатии на стрелку в правом верхнем углу оповещения, откроются детали задачи:

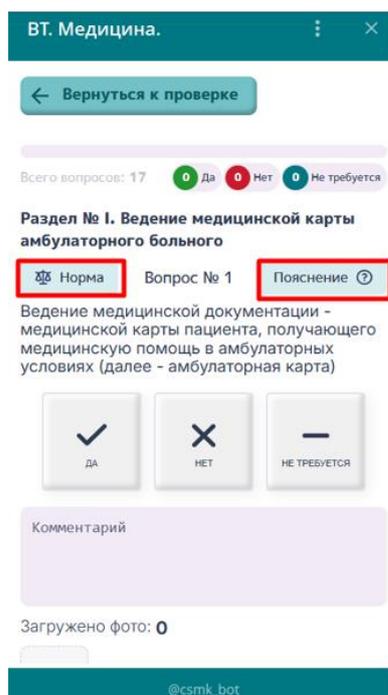


При нажатии кнопки «Заполнить проверочный лист», откроется чек-лист для реализации проверки:

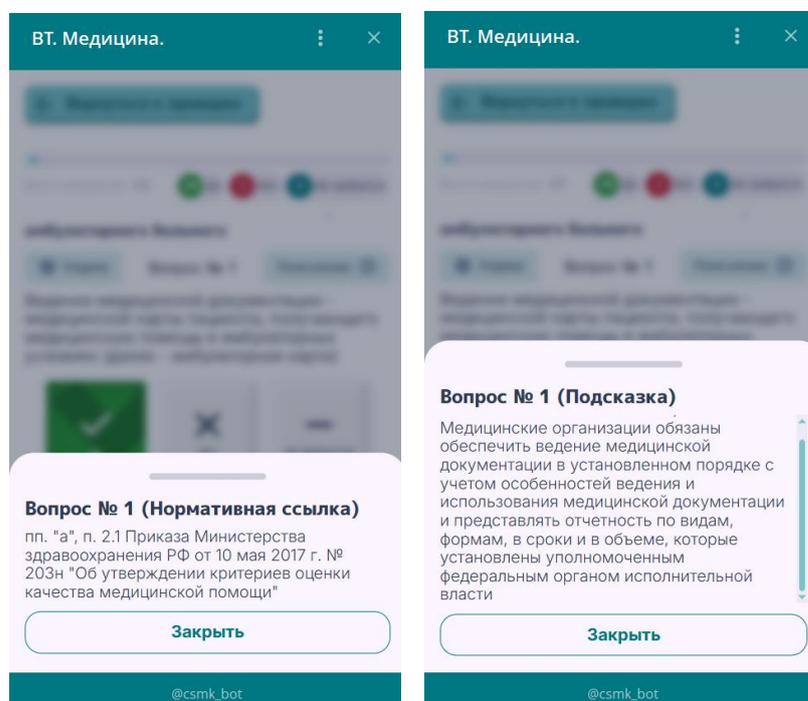


Здесь сотрудник отвечает на вопросы, прописывает комментарии и загружает фотоотчеты (если есть такая необходимость). Мы со своей стороны рекомендуем максимально подробно обрабатывать задачи в системе, в том числе и прохождение проверок.

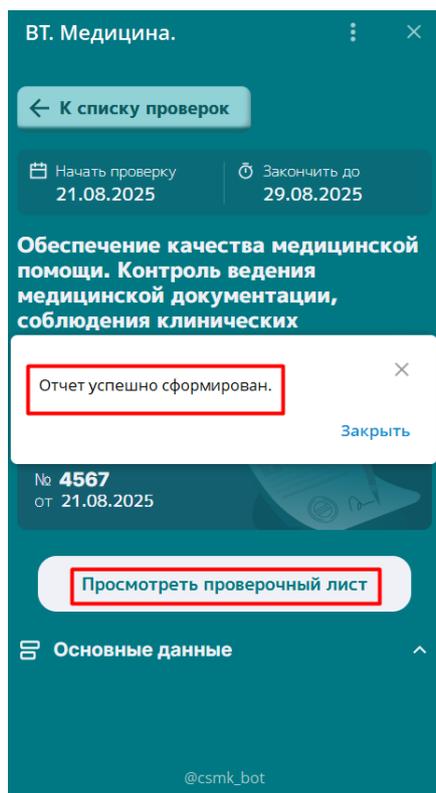
Обратите внимание, что к каждому вопросу чек-листа есть кнопки «Норма» и «Пояснение».



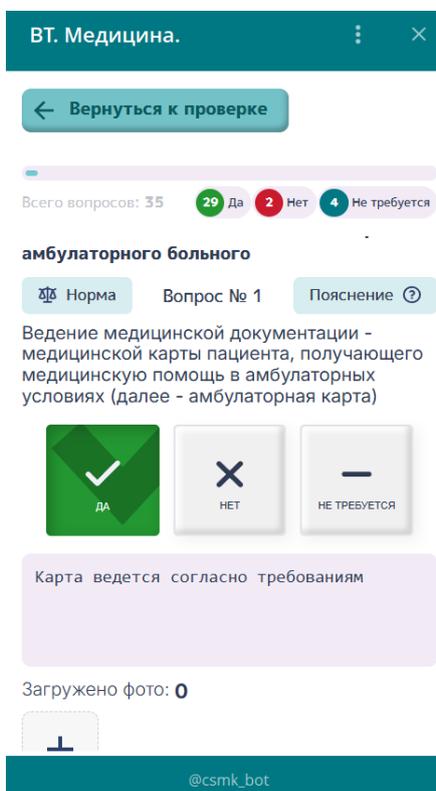
При нажатии на каждую из них откроется развернутая информация. «Норма» содержит нормативную ссылку на действующее законодательство, а «Пояснение» - подсказку к вопросу:



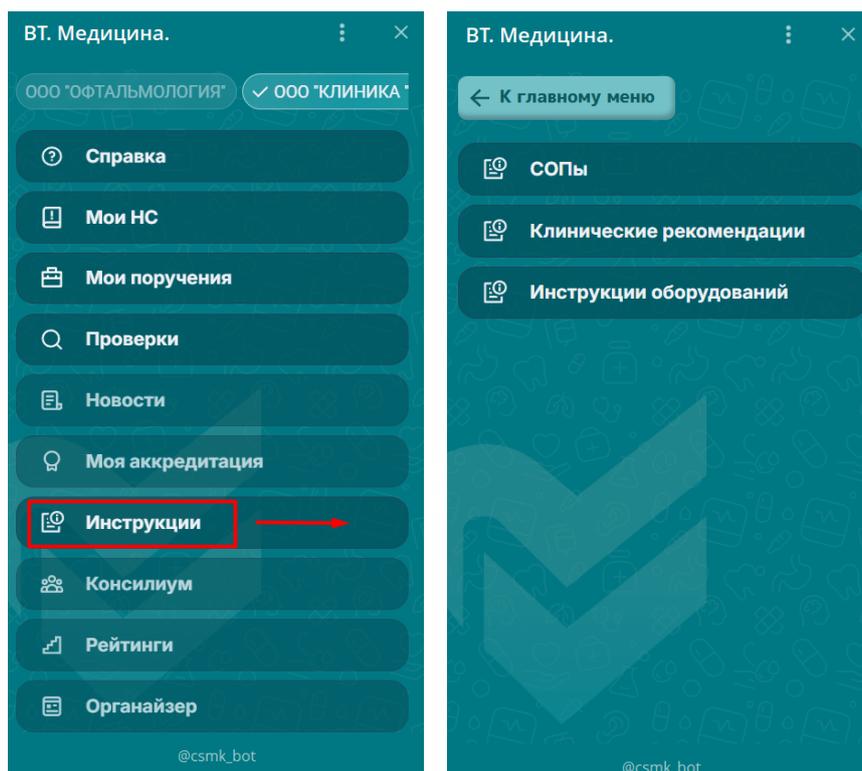
После прохождения всех пунктов чек-листа появится уведомление «Отчет успешно сформирован» и опция «Посмотреть проверочный лист»:



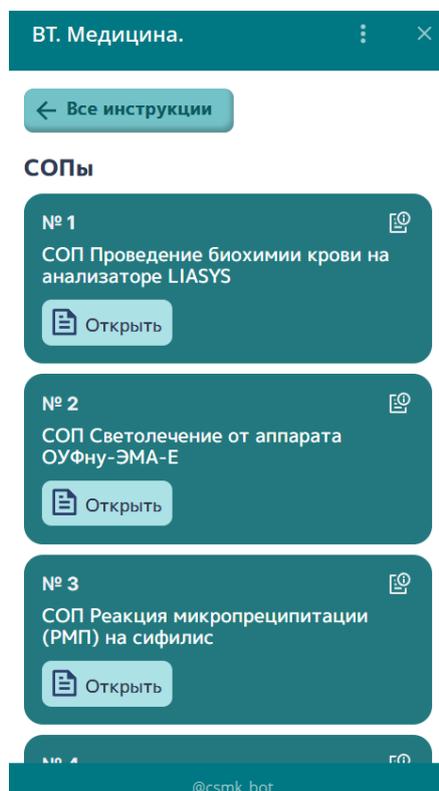
При просмотре проверочного листа вы можете еще раз посмотреть вопросы и ответы по пунктам и скорректировать их при необходимости:



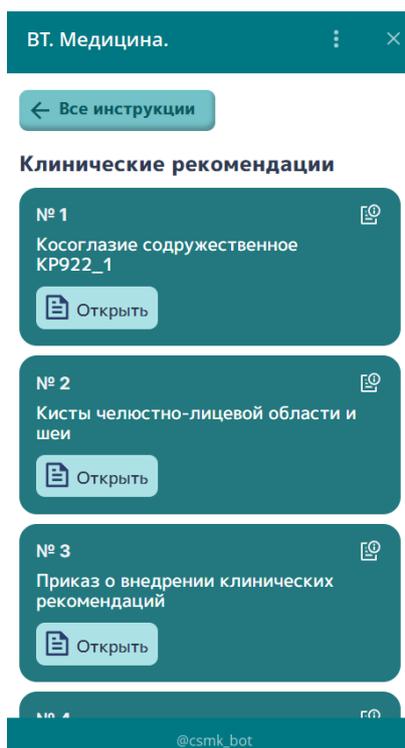
Пункт «**Инструкции**» содержит внутри три раздела: «СОПы»; «Клинические рекомендации» и «Инструкции оборудования»:



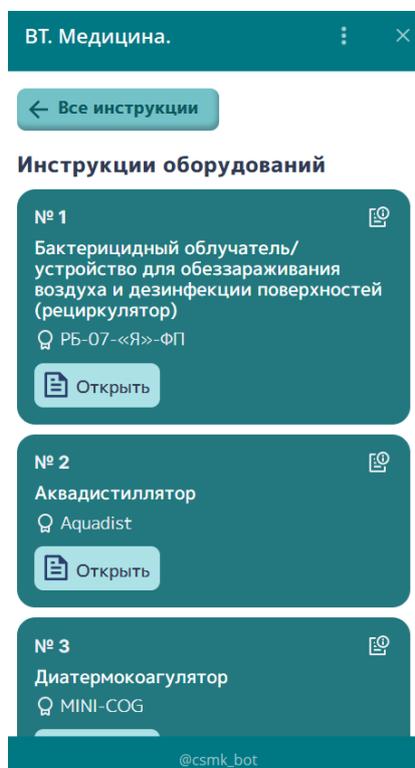
Раздел «СОПы» содержит документацию по стандартам операционных процедур. Это детально прописанные инструкции, описывающие последовательность действий для выполнения конкретной задачи или процедуры, которые доступны для всех зарегистрированных сотрудников медицинской организации:



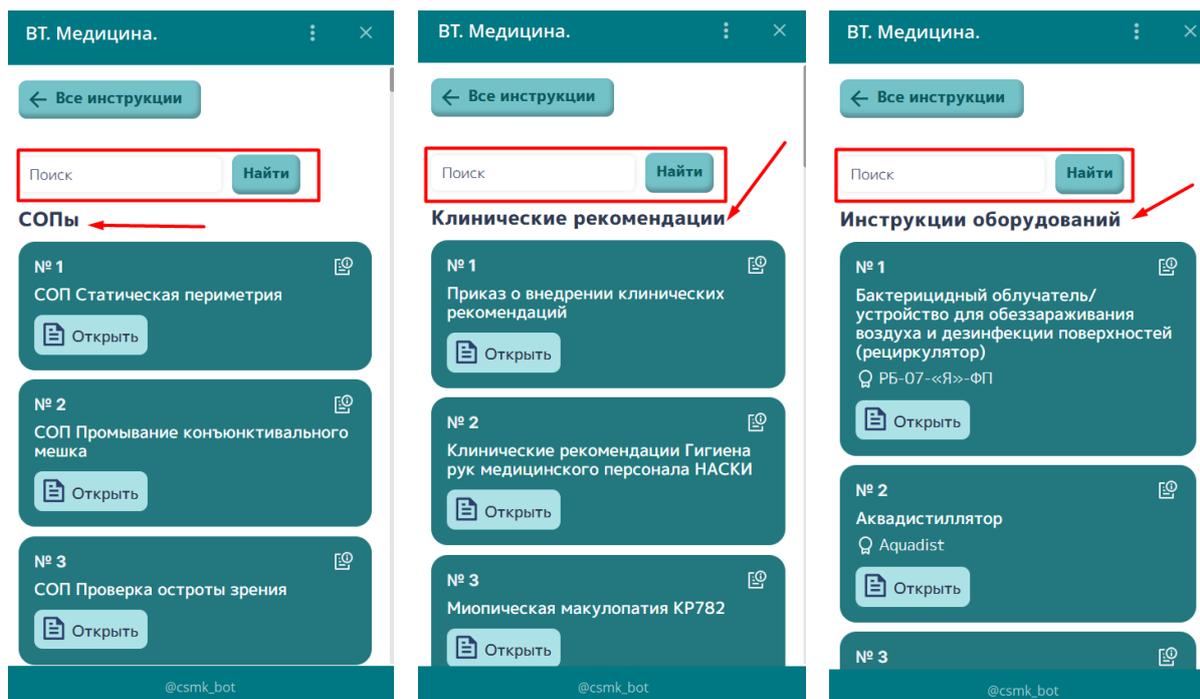
Раздел «Клинические рекомендации» содержит утвержденные клинические рекомендации, которые также доступны для всех зарегистрированных сотрудников медицинской организации:



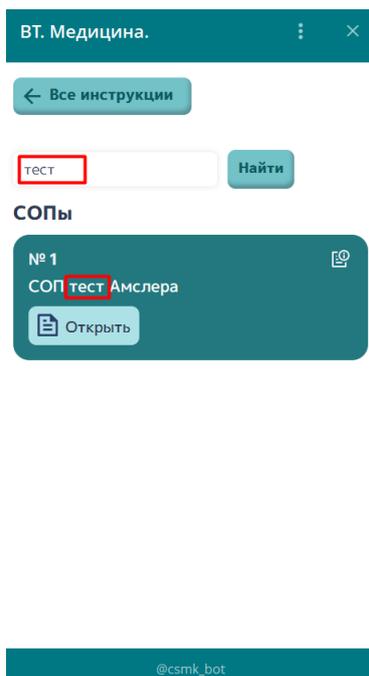
В разделе «Инструкции оборудования» загружены инструкции к оборудованию, которым располагает клиника. Раздел доступен для всех зарегистрированных сотрудников медицинской организации:



В каждом разделе доступен поиск по ключевым словам:



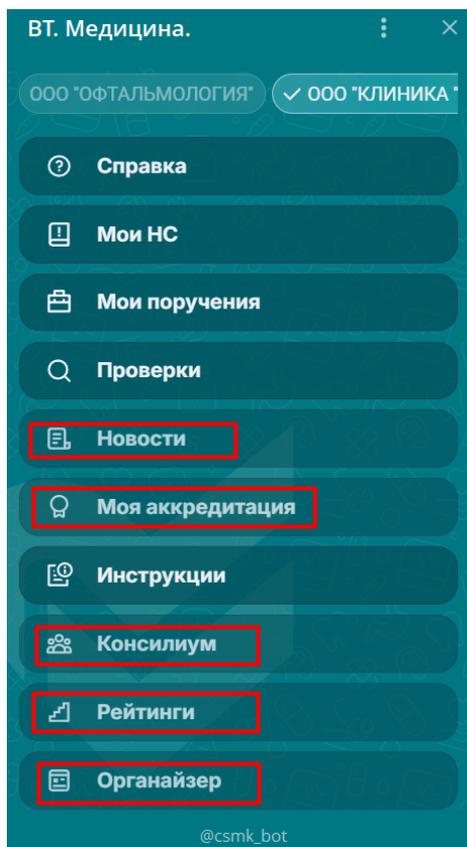
Пример:



На сегодняшний день – это все доступные разделы, которые каждый день дорабатываются и улучшаются для вас и благодаря вам.

## Анонс:

Помимо указанных разделов меню есть еще несколько, над которыми ведется активная работа и которые мы представим в ближайшее время:



**Новости:** новостная лента, которая будет доступна для всех пользователей. Наши новости содержат информацию об изменениях в законодательстве, юридические статьи и прочие, которые могут быть полезны нашим коллегам и клиентам из медицинской сферы.

Данный раздел уже реализован на нашем сайте и активно пополняется важными и интересными статьями. Он доступен по ссылке: <https://vtmed.ru/news>

**Мои аккредитации:** аккредитации и сертификаты. Здесь будет информация о статусе аккредитации и сертификации сотрудника. Система будет контролировать их актуальность и направлять уведомления, если подходит срок прохождения очередной аккредитации и/или сертификации.

**Консилиум: в разработке**

**Рейтинги: в разработке**

**Органайзер:** Модуль позволяет следить за всеми задачами, проверками и сроками, которые вы внесли в систему. Срочные и просроченные события будут подсвечены красным цветом. Кликнув на красную дату, вы увидите список срочных дел. Также будет доступен фильтр, чтобы сфокусироваться на нужном типе событий.

**С ЦСМК соблюдать закон – просто!**