



## **РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

# **МОДУЛЬ "УЧЕТ ЗВОНКОВ"**

**«Пост Модерн Текнолоджи»  
2019**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. НАЗНАЧЕНИЕ МОДУЛЯ "УЧЕТ ЗВОНКОВ" .....	3
2. ЛИЦЕНЗИОННАЯ ПОЛИТИКА.....	4
3. СТРУКТУРА МОДУЛЯ "УЧЕТ ЗВОНКОВ" .....	5
4. РЕГИСТРАЦИЯ ЗВОНКА.....	7
5. ЗАПИСЬ ПАЦИЕНТА В РАСПИСАНИЕ.....	11
6. НАСТРОЙКА ФОРМЫ РЕГИСТРАЦИИ ЗВОНКА.....	14
7. ИНТЕГРАЦИЯ С CALL-ЦЕНТРОМ CISCO.....	19
8. ПРАВА ДОСТУПА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПРИ РАБОТЕ В МОДУЛЕ "УЧЕТ ЗВОНКОВ" .....	22

## 1. НАЗНАЧЕНИЕ МОДУЛЯ "УЧЕТ ЗВОНКОВ"

**Модуль "Учет звонков"**, или Call-центр, медицинской информационной системы МЕДИАЛОГ предназначен для регистрации и учета поступающих в лечебно-профилактическое учреждение звонков, а также проведения их дальнейшей статистической обработки и анализа. Форма регистрации звонка позволяет настроить поля любого типа в нужном количестве для введения всей необходимой информации о звонке, о звонившем и т.п.

Использование возможностей модуля позволяет существенно повысить контроль и оптимизировать планирование лечебной, экономической и маркетинговой деятельности в учреждении. Функциональность модуля может использоваться на рабочем месте оператора call-центра, регистратора поликлиники, сотрудника справочной службы, руководителя и др.

МИС МЕДИАЛОГ может быть интегрирована с оборудованием call-центров, например, аппаратами CISCO IPCC, что позволит уменьшить время медицинского персонала, затраченное на регистрацию звонков, и производить обработку звонков более эффективно.

**Модуль "Учет звонков"** системы МЕДИАЛОГ предоставляет пользователям следующие возможности:

- регистрация звонка;
- получение необходимой информации о звонящем пациенте, если он зарегистрирован в базе данных;
- запись в расписание с учетом поступившего звонка;
- хранение в базе данных информации об источниках звонков;
- хранение в базе данных информации о всех поступивших звонках;
- ведение статистики любого типа (откуда узнали об учреждении, цель звонка, понравилось ли обслуживание, процент посещения пациентов с предварительной записью по звонку и т.п.).

Подробное описание возможностей модуля см. в соответствующих разделах.

## 2. ЛИЦЕНЗИОННАЯ ПОЛИТИКА

Для возможности просмотра и использования функционала модуля "Учет звонков" в МИС МЕДИАЛОГ необходимо наличие на рабочем месте пользователя активной лицензии на модуль **"Учет звонков"**.

При необходимости подключения call-центра, в частности, фирмы CISCO, должна быть активирована лицензия на опцию **"Интеграция с call-центром"** для того рабочего места, где подключено оборудование.

Функционал по рассылке SMS-уведомлений предоставляется на платной основе при наличии активной лицензии на модуль **"Учет звонков"**.

Подробнее о лицензиях и получении ключа активации см. в файле **Pmtlics.pdf**.

В таблице ниже отмечено в какие тарифные планы лицензия и опции модуля входят по умолчанию.

Модуль/Опция	Тип лицензии	Тарифный план			
		Compact	Standart	Enterprise	Модульный
<b>УЧЕТ ЗВОНКОВ</b>	р.м.				
Интеграция с call-центром	прибор	✖			

✓ - включено в стандартный набор тарифного плана

✖ - недоступно в рамках тарифного плана

— - возможно приобрести дополнительно к набору

См. также разделы "Типы лицензий" и "Тарифные планы" в файле **Pmtlics.pdf**.

### 3. СТРУКТУРА МОДУЛЯ "УЧЕТ ЗВОНКОВ"

Практически все возможности модуля "Учет звонков" медицинской информационной системы МЕДИАЛОГ доступны в пункте **Call-центр** главного меню программы.

По команде **Call-центр / Прием звонков** сначала открывается окно фильтра (рис. 3.1), в котором можно задать определенные условия, чтобы в списке зарегистрированных отображались только интересующие пользователя звонки. Если нужно увидеть полный список принятых звонков, то фильтр следует оставить пустым.

Рисунок 3.1. Фильтр для списка принятых звонков

При нажатии в окне фильтра на кнопку **Применить** открывается окно **Прием звонков** (рис. 3.2) со списком поступивших и зарегистрированных в системе звонков, соответствующих условиям фильтра. В данном окне возможна регистрация новых поступивших звонков, просмотр и редактирование ранее зарегистрированных. Подробнее о функциональности модуля "Учет звонков" см. соответствующие разделы документации.

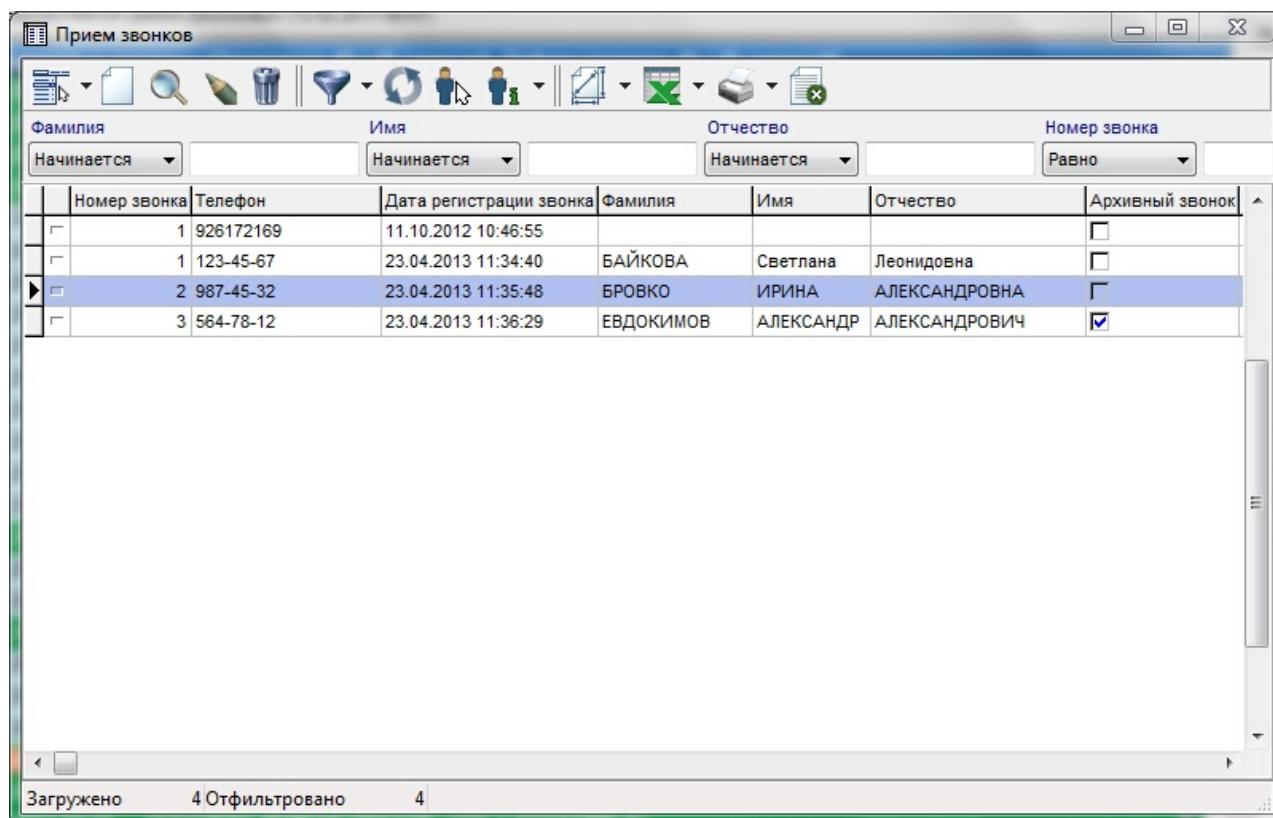


Рисунок 3.2. Список принятых звонков

Описание интерфейса и возможностей настройки отображения данных в списке принятых звонков см. в разделе Интерфейс МИС МЕДИАЛОГ (Introduction.pdf). Для настройки внешнего вида информации используется, в частности, системный запрос *calls.ini*, расположенный в группе **Planning** модуля статистики (DBKernel.pdf), см. основное меню **Статистика / Простые запросы**.

Указанный запрос можно корректировать: добавлять в него поля, выражения, изменять порядок полей, фильтры, установленные на поля и т.п. Однако, настоятельно рекомендуется предварительно сделать резервную копию для восстановления запроса в случае необходимости и вести "дневник" изменений для успешного обновления версий программы в будущем.

## 4. РЕГИСТРАЦИЯ ЗВОНКА

- Функциональность доступна при наличии лицензии на модуль "Учет звонков"

Основной задачей модуля "Учет звонков" является эффективная регистрация всех звонков, поступающих в лечебно-профилактическое учреждение.

Работа оператора начинается с обращения к пункту **Call центр => Прием звонков** основного меню программы и дальнейшего открытия списка зарегистрированных в системе звонков (рис. 4.1). Вызов меню может быть настроен в виде кнопки на любой экранной форме, например, на рабочем столе пользователя.

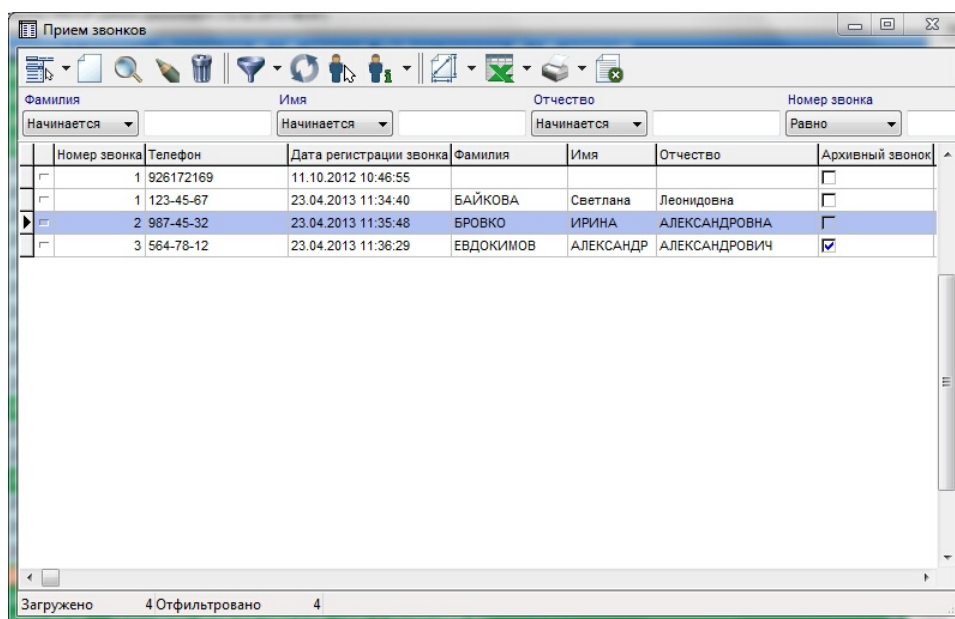


Рисунок 4.1. Список зарегистрированных в системе звонков



Для регистрации нового звонка в окне **Прием звонков** (рис. 4.1) следует нажать кнопку **Создать новую запись** (см. рис. слева) и в открывшейся форме **Звонок** (рис. 4.2) ввести информацию о поступившем звонке:

- поля **Принял**, **№ звонка** и **№ за день** заполняются системой автоматически;
- **Дата звонка** по умолчанию проставляется равной текущим дате и времени, при необходимости, могут быть изменены оператором;
- в поле **Телефон** указывается номер, с которого звонит абонент (поле обязательно для заполнения);
- далее указываются данные о звонящем пациенте:
  - **Пациент** может быть выбран из списка зарегистрированных в базе пациентов при нажатии на книжку справа от поля, при этом поля **Фамилия**, **Имя**, **Отчество** заполняются автоматически;
  - если введенный номер телефона уже был ранее зарегистрирован в системе, то **Пациент** может быть выбран автоматически нажатием на кнопку **Выбор пациента из истории звонков** (см. рис. слева) рядом с полем **Фамилия**, при этом в поля формы подставится информация о последнем пациенте, звонившем с указанного номера. Если найден только один пациент, он подставляется автоматом. Если найдено несколько пациентов, то предлагается выбор из найденных;
  - если звонящего пациента нет в базе, то поля **Фамилия**, **Имя** и **Отчество** заполняются



- в ручную оператором со слов звонящего;
- при необходимости заполняется **Комментарий**;
- поля **Тип звонка**, **Повод звонка**, **Итог звонка** заполняются из предложенных значений по требованию и могут быть удалены с формы регистрации (см. раздел Настройка формы регистрации звонка);
- признак **Архивный** устанавливается в том случае, когда звонок не должен попадать в последующую обработку.

The screenshot shows a software window titled "Звонок [новая запись]". It has a toolbar with icons for document, calendar, save, delete, and print. Below the toolbar are three tabs: "Звонок", "Просмотр звонков", and "Пациент".

The "Звонок" tab contains the following fields:

- Принял:** 1
- № звонка:** (empty) **№ за день:** 4
- Дата звонка:** 23.04.2013 12:40:12 **Архивный:** ☐
- Телефон:** 123-45-67
- Пациент:** (empty) ☒
- Фамилия:** (empty) ☒
- Имя:** (empty)
- Отчество:** (empty)
- Комментарий:** (empty text area)
- Тип звонка:** (dropdown menu)
- Повод звонка:** (empty text area)
- Итог звонка:** (dropdown menu)

Below the registration fields is a section titled "Пациенты" with its own toolbar. It includes a "Поиск" section with a dropdown set to "Все" and a "Начинается с" field. Below this is a table of patients:

	PATIENTS_ID	Номер ЭМК	Фамилия	Имя	Отчество
<input type="checkbox"/>	77	B77	БЕЛОВ	Александр	Карлович
<input type="checkbox"/>	78	B78	БАЙКОВА	Светлана	Леонидовна
<input type="checkbox"/>	79	B79	БЕЛОЗЕРОВА	Анастасия	Федоровна
<input type="checkbox"/>	80	B80	БУНДАРЕВ	Олег	Иванович
<input type="checkbox"/>	81	B81	БОРИСЕНКО	Георгий	Платонович
<input checked="" type="checkbox"/>	82	I82	ИГНАТЬЕВ	АНДРЕЙ	ВИКТОРОВИЧ
<input type="checkbox"/>	84	B84	ВЕСЕЛОВ	АЛЕКСАНДР	АНДРЕЕВИЧ

At the bottom of the "Пациенты" section, there is a status bar showing "Неполный список" (incomplete list), "Загрузить весь" (load all), "Загружено 50" (loaded 50), "Отфильтровано 50" (filtered 50). There are also checkboxes for "Отображать мед. программы" (show medical programs), "Показывать дополнительную информацию" (show additional information), and "Поиск по полису" (search by policy).

Рисунок 4.2. Регистрация нового поступившего звонка

Поиск пациента при регистрации звонка можно также выполнять в нижней таблице **Пациенты** окна **Звонок**. Для использования отбора по полису следует включить флажок **Поиск по полису** (включен по умолчанию), затем использовать стандартные кнопки поиска и фильтра на инструментальной панели в этой части окна, а также фильтры по прикреплению пациента:

- *Все / ОМС / ДМС*;
- установленный флажок слева от этого списка позволяет искать только среди пациентов с действующими прикреплениями;



- поле справа от списка служит для поиска по номеру полиса.

Если необходимо видеть прикрепления пациента, следует включить флажок **Отображать мед. программы**.

При включенном флажке **Показать дополнительную информацию** можно просмотреть записи на прием, направления, талоны и счета пациента.

Найденный в базе пациент переносится в форму регистрации звонка двойным щелчком левой кнопки мыши на строке с выбранным пациентом.

На закладке **Просмотр звонков** (рис. 4.3) можно посмотреть историю поступивших звонков, отфильтровав список по *пациенту*, *телефонному номеру* или *UID* (уникальному идентификатору звонка) относительно вновь зарегистрированного звонка, выбрав соответствующую опцию.

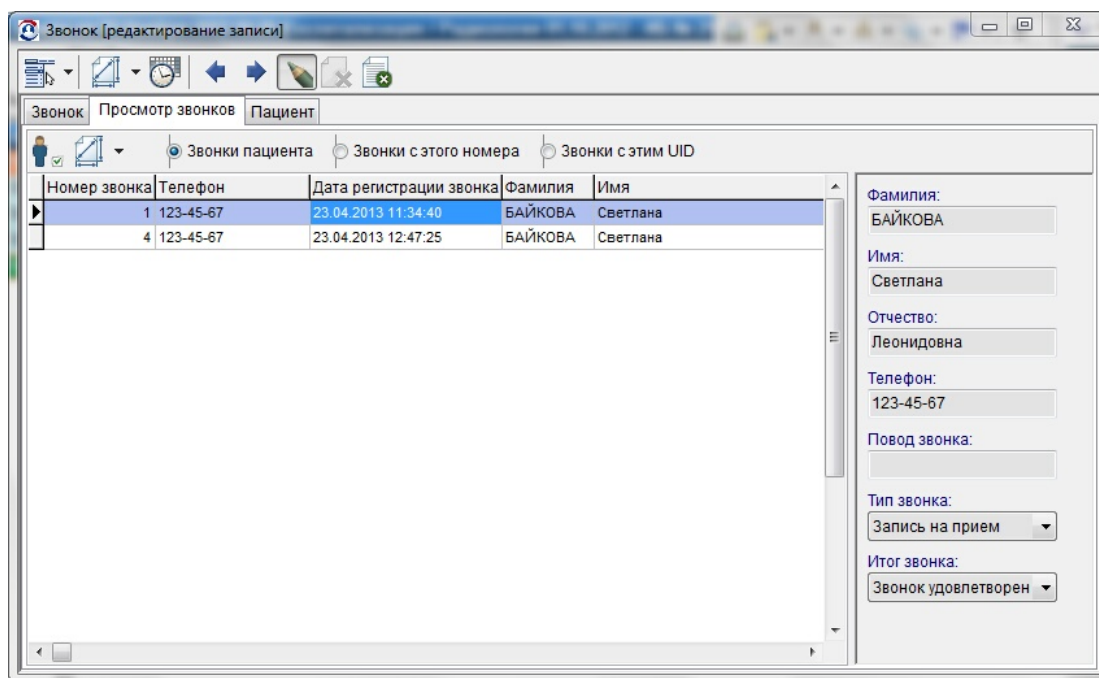


Рисунок 4.3. Просмотр истории звонков.

На закладке **Пациент** (рис. 4.4) отображается информация о пациенте (существующем в базе), звонок от которого регистрируется в настоящее время.

The screenshot shows a software window titled 'Звонок [новая запись]' with a toolbar and three tabs: 'Звонок', 'Просмотр звонков', and 'Пациент'. The 'Пациент' tab is active, displaying a form for patient data. The form includes fields for: Фамилия (Байкова), Имя (Светлана), Отчество (Леонидовна), Дата рождения (06.11.1981), Пол (женский), Номер ЭМК (Б78), Место работы (Университет), Должность (Студент 3-го курса), Код территории (Москва), Населенный пункт (Москва), Район, Улица, Дом № (12), Корпус (1), Строение, Квартира (125), Категория льготности, Социальный статус (3), and Лечащий врач.

Рисунок 4.4. Просмотр информации о пациенте

После внесения всей информации о звонке следует сохранить запись с помощью одной из следующих кнопок:



- **Сохранить и создать новую;**



- **Сохранить;**



- **Сохранить и закрыть.**



При необходимости отмены внесенных данных о звонке следует нажать кнопку **Отменить** (см. рис. слева) на инструментальной панели формы регистрации.

О том, как при необходимости записать пациента в расписание на консультацию или обследование, см. раздел Запись пациента в расписание.

## 5. ЗАПИСЬ ПАЦИЕНТА В РАСПИСАНИЕ

- Функциональность доступна при наличии лицензии на модуль "Учет звонков"

После внесения данных о поступившем звонке возможно записать пациента на консультацию или обследование в расписание определенного специалиста непосредственно из формы регистрации звонка (рис. 5.1).

Звонок [новая запись]

Звонок | Просмотр звонков | Пациент

Принял: 1

№ звонка: № за день: 5

Дата звонка: 23.04.2013 13:54:27 Архивный

Телефон: 987-45-65

Пациент: ПЕТРОВ П. П.

Фамилия: ПЕТРОВ

Имя: Петр

Отчество: Петрович

Комментарий:

Тип звонка: Запись на прием

Повод звонка:

Итог звонка: Звонок удовлетворен

Пациенты

PATIENTS_ID	Номер ЭМК	Фамилия	Имя	Отчество
44	П44	ПЕТРОВ	Петр	Петрович

Загружено 1 Отфильтровано 1

☐ Отображать мед. программы ☐ Показывать дополнительную информацию ☒ Поиск по полису

Рисунок 5.1. Форма регистрации звонка



Для этого следует нажать на инструментальной панели кнопку **Запланировать визит к врачу** и в открывшемся окне расписания (рис. 5.2) выбрать нужную модель и указать время, щелкнув двойным щелчком левой кнопки мыши по выбранной ячейке расписания.

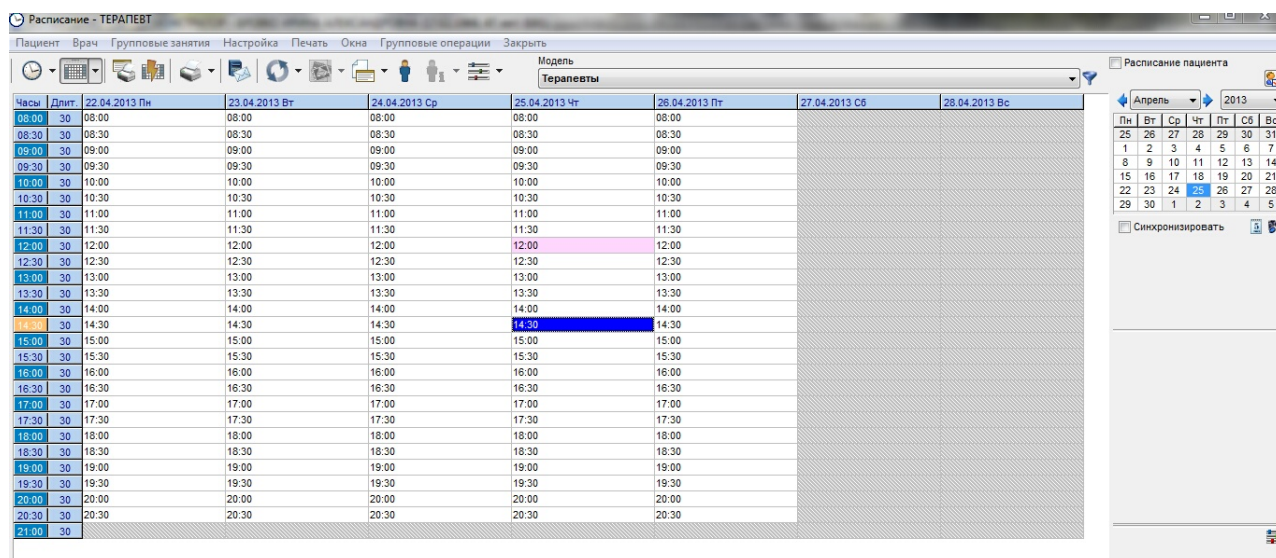


Рисунок 5.2. Окно расписания



Далее в окне оформления записи на прием (рис. 5.3) нужно нажать кнопку **Текущий звонок** рядом с полем **Звонок** – данные о пациенте из текущего звонка подставятся в форму автоматически.

По «книжке» справа от поля **Звонок** можно открыть список всех поступивших звонков и выбрать пациента по любому предыдущему зарегистрированному звонку. При нажатии на кнопку "..." справа от поля **Фамилия** можно открыть список последних пациентов и выбрать пациента из него.

При оформлении записи на прием также можно сразу создать предоплатный талон и распечатать его.

Рисунок 5.3. Запись пациента на прием

В правой части окна записи на прием нужно выбрать **Вид приема**, можно внести жалобы пациента в поле **Информация для врача**, выбрать **кабинет** из справочника, установить **длительность** приема (по умолчанию длительность приема составляет 30 мин.). Запись пациента осуществляется при нажатии на кнопку **Записать**. В случае, если у пациента есть задолженность система МЕДИАЛОГ выдаст предупреждение. В случае, если создание предоплатного талона не отмечено флажком, при записи пациента открывается окно направления, в противном случае - открывается окно талона.



При нажатии на данную кнопку можно **записать на прием текущего пациента**.



При нажатии на кнопку **Запись на прием нового пациента** можно записать пациента на которого еще не заведена ЭМК.



Установить автоматическую запись на прием можно при нажатии на кнопку **Автоматическая запись пациента на прием к врачу**.



Получить отчет по расписанию пациента можно по кнопке **К кому записан пациент?**.



При нажатии на данную кнопку можно **открыть, удалить** или **отвязать связанное направление**. В случае, если у пациента есть задолженность система МЕДИАЛОГ выдаст предупреждение.

## 6. НАСТРОЙКА ФОРМЫ РЕГИСТРАЦИИ ЗВОНКА

- Функциональность доступна при наличии лицензии на модуль "Учет звонков"

На форме регистрации звонка (рис. 6.1) может быть настроен ввод любой дополнительной информации, которая необходима пользователям системы (пациент, цель звонка, тип обращения, результат и т.д.). Для этого администратор МИС МЕДИАЛОГ должен сконфигурировать форму, добавив на нее необходимые поля.

Рисунок 6.1. Форма регистрации звонка

Конфигурация может быть настроена по умолчанию для всех пользователей, а также индивидуально для определенной роли. Если конфигурация для конкретной роли не задана, то берется набор полей из *конфигурации по умолчанию*. Соответственно, отображение формы предопределено и зависит от роли пользователя, работающего в настоящее время с системой. Например, у оператора call-центра может быть скрыта часть полей с информацией о пациенте, заполняемой регистраторами.

Важно помнить, что создание, редактирование и удаление конфигураций доступно только администратору системы.



Для настройки конфигураций необходимо нажать кнопку **Настроить дополнительные поля** (см. рис. слева) на верхней инструментальной панели формы регистрации звонка (рис. 6.1). В выпадающем меню рядом с кнопкой следует выбрать настраиваемую закладку *настроить поля звонка* (закладка **Звонок**) или *настроить поля пациента* (закладка **Пациент**). Закладка **Просмотр звонков** настраивается по соответствующей кнопке на самой закладке (см. ниже).

В открывающемся окне **Настройка полей** (рис. 6.2) можно сразу начинать настройку *конфигурации по умолчанию* или сначала нажать кнопку **Добавить конфигурацию для роли**. Также можно **Редактировать** конфигурацию.

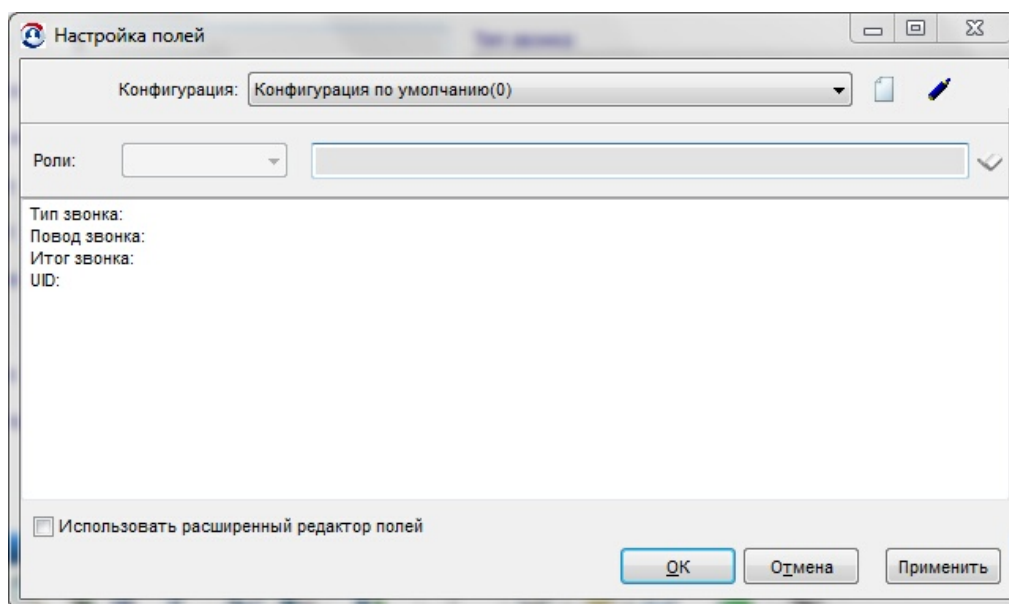


Рисунок 6.2. Настройка полей

Для добавления полей в выбранной конфигурации достаточно щелкнуть по правой кнопке мыши и указать из списка нужное поле или пункт *Все поля* (рис. 6.3). Расположение полей в окне настройки конфигурации соответствует расположению полей на форме, при этом название поля должно строго совпадать с названием поля в предложенном списке и после названия должно стоять двоеточие.

Перед полем может быть прописан один из признаков (без пробела после):

- {R} – такое поле будет недоступно для редактирования; пример синтаксиса: "{R}Дата регистрации звонка:";
- {H<число>} - задание высоты мемо-поля, число от 1 до 4; пример синтаксиса: "{H1}Комментарий.";
- {W<число>} - задание ширины поля; пример синтаксиса: "{W3}Телефон:";
- {D<Имя поля>} - задание имени текстовой метки поля.



Все поля
Признак поля {R} - Только для просмотра
Признак поля {H<число>} - Высота Мемо-поля
Признак поля {W<число>} - Ширина поля
Признак поля {F<Имя файла запроса>} - Запрос для поля типа "ссылка на таблицу"
Признак поля {D<Имя поля>} - Имя текстовой метки поля
Номер звонка:
Телефон:
Дата регистрации звонка:
PATIENTS_ID:
Фамилия:
Имя:
Отчество:
MEDECINS_ID:
Архивный звонок:
Комментарий:
UID:
Повод звонка:
Тип звонка:
Итог звонка:
KRN_CREATE_DATE:
KRN_CREATE_USER_ID:
KRN_MODIFY_DATE:
KRN_MODIFY_USER_ID:
KRN_CREATE_DATABASE_ID:
KRN_MODIFY_DATABASE_ID:
KRN_GUID:

Рисунок 6.3. Настройка конфигурации

Список доступных полей для конфигурации закладки **Звонок** определяется статистическим запросом *calls.ini*. Соответственно, список может быть расширен путем редактирования данного запроса. Так как запрос является системным, то настоятельно рекомендуется предварительно сделать резервную копию для восстановления запроса в случае необходимости и вести "дневник" изменений для успешного обновления версий программы в будущем.

Список доступных полей для конфигурации закладки **Пациент** определяется наличием полей в таблице *PATIENTS* и, при необходимости, может быть расширен с помощью утилиты *Restruct* (предоставляется на платной основе.).

Утилита Restruct также позволяет задать набор предопределенных значений, которыми заполняются поля типа "Выборка".

Для примера рассмотрим поле **Тип звонка**. Как показано на рис. 6.4, с помощью утилиты Restruct нужно открыть таблицу *CALLS* и на закладке *Fields* для поля *CALL\_TYPE* отредактировать строки:

```
LookupKeys=1,2,3,4
```

```
LookupValues="Запись на прием", "Консультация", "Получение информации", "Прочее"
```



*	Field name	Data type	Size	Prec.	Required	Hidden
	PAT_PATRONYME	String	50		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	MEDECINS_ID	Integer			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	IS_ARCHIVE	Logical			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	COMMENT	Memo			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	CALL_UID	String	64		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	CALL_POVOD	String	50		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	CALL_TYPE	Integer			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	CALL_RESULT	Integer			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	KRN_CREATE_DATE	DateTime			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Custom

Label=Тип звонка  
 LookupKeys=1,2,3,4  
 LookupValues="Запись на прием","Консультация","Получение информации","Прочее"

OK Cancel

Рисунок 6.4. Значения поля "Тип звонка"

**Необходимо учитывать, что права доступа на редактирование системных полей, расположенных в дополнительном разделе формы, не проверяются и эти поля становятся доступны для редактирования всем пользователям. Чтобы запретить редактирование полей, необходимо добавлять их с признаком "Только для просмотра".**



Для конфигурации закладки **Просмотр звонков** необходимо нажать кнопку **Настройка** (см. рис. слева) на самой закладке (рис. 6.5). В выпадающем меню рядом с кнопкой следует выбрать *настроить поля таблицы* или *настроить поля просмотра*.

Подробнее о настройках полей таблиц см. в разделе Настройка табличных объектов (Introduction.pdf). Поля просмотра настраиваются аналогично описанному выше.

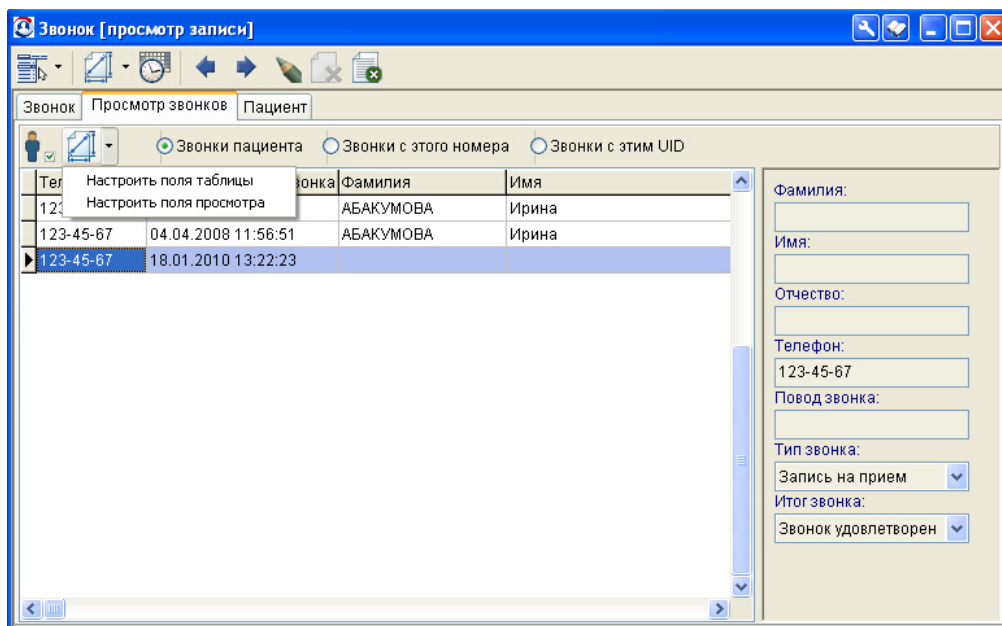


Рисунок 6.5. Просмотр истории звонков.

О дополнительных возможностях настройки любого окна в МИС МЕДИАЛОГ см. Дополнительные разделы в системных формах (Administration.pdf).

## 7. ИНТЕГРАЦИЯ С CALL-ЦЕНТРОМ CISCO

- Функциональность доступна при наличии лицензии на модуль "Учет звонков" и опции "Интеграция с call-центром"

Модуль "Учет звонков" МИС МЕДИАЛОГ может быть интегрирован с call-центром (например, CISCO IPCC). Для этого должна быть приобретена лицензия на данную опцию в количестве подключаемых аппаратов. Взаимодействие с call-центром осуществляется на уровне обмена сообщениями с внешним приложением.

### Принцип взаимодействия

Интеграция call-центра CISCO IPCC с МИС МЕДИАЛОГ реализована на уровне специальной утилиты **Medialog CallCenter Agent (MCA)**, разработанной компанией "Пост Модерн Текнолоджи" и поставляемой при покупке лицензии на опцию "Интеграция с call-центром".

- При поступлении звонка клиентская часть call-центра, называемая **CISCO Agent**, при снятии трубки запускает утилиту **MCA** и передает в модуль учета звонков системы МЕДИАЛОГ уникальный идентификатор звонка (UID) и номер телефона (если он определен).
- В системе МЕДИАЛОГ автоматически открывается окно регистрации звонка, в котором показывается идентификатор звонка, дата, время и номер телефона. Остальные поля оператор заполняет вручную.
- Если номер телефона был определен, то на форме регистрации звонка можно увидеть историю звонков с этого номера телефона в виде списка, отсортированного по дате и времени. Это позволяет проследить ход переадресации звонка внутри организации и дает возможность оперативно просматривать результаты общения по каждому звонку.

### Необходимые настройки

Для осуществления интеграции call-центра с МИС МЕДИАЛОГ необходимо выполнить следующие действия:

- установить и настроить **CISCO Call Manager Server**;
- установить **Cisco Agent Desktop**;
- скопировать файл **MCA.exe** в каталог, из которого запускается МЕДИАЛОГ на том рабочем месте, где будет запущен модуль учета звонков;
- прописать путь к файлу **MCA.exe** в переменную окружения **pmtpath**, чтобы **CISCO Agent** нашел его и запустил; доступ к переменным окружения осуществляется через свойства компьютера **Пуск => Мой компьютер**, по правой кнопке мыши выбрать **Свойства**, выбрать пункт меню **Дополнительные параметры системы**, на закладке **Дополнительно** нажать кнопку **Переменные среды** (рис. 7.1); после того, как переменная создана или изменена (рис. 7.1), нужно перезагрузить компьютер, чтобы изменения вступили в силу;

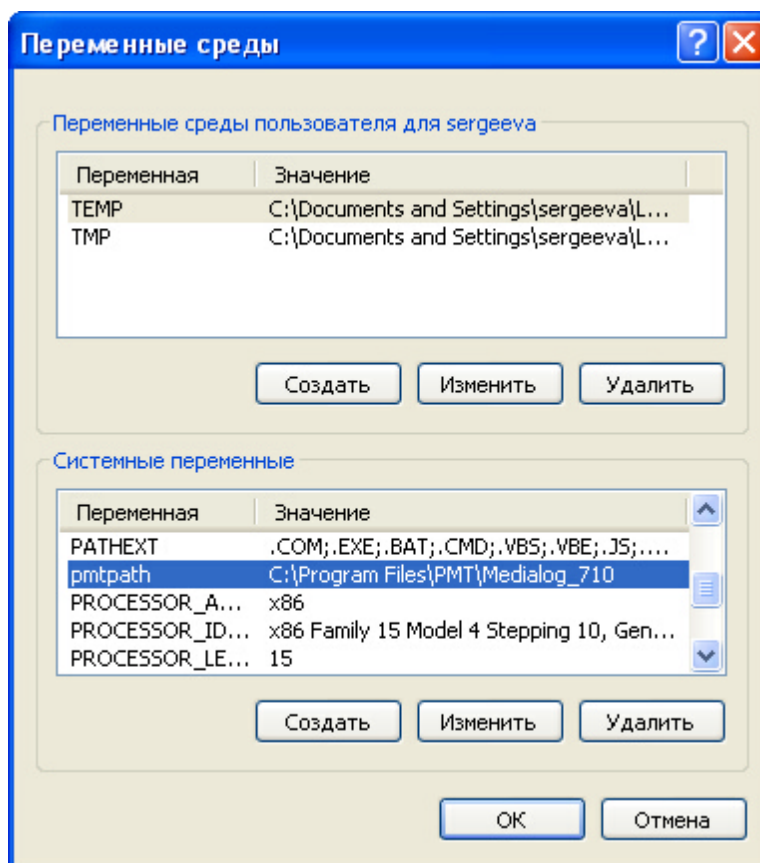


Рисунок 7.2. Переменная среды pmtpath

- установить **CISCO Agent** в состояние **Ready**: перевод осуществляется кнопкой **Ready** или нажатием клавиш на клавиатуре **<Ctrl+W>**.

Обменный файл **MCA\_call.ini** будет создаваться в подкаталоге **PRIVATE**.

Файл **MCA.ini** находится там же, где и **MCA.exe**. Если его нет, то он будет автоматически создан при первом запуске.

Существует возможность запускать **MCA.exe** с параметрами вручную, при этом также будет открываться окно создания записи о звонке, а параметры будут прописываться в заданные поля. Список передаваемых параметров определяется в файле **MCA.ini**.

#### Формат файла MCA.ini

[MCA]

<номер параметра>=<имя поля в таблице CALLS>

#### Пример файла MCA.ini

[MCA]

1=PHONE

2=CALL\_UID

- проверить, что в настройках параметров модулей (меню **Настройка / Параметры модулей**) на вкладке **Call центр** в поле **Имя файла с информацией о звонке** введено значение "MCA\_CALL.INI" (рис. 7.3).

The screenshot shows a software window titled "Параметры" (Parameters) with a tabbed interface. The active tab is "Call центр" (Call center). The window contains the following sections:

- Настройки SMS** (SMS Settings):
  - ☐ Отправка SMS (вкл/выкл) (SMS sending (on/off))
  - Максимальная длина SMS: 70 (Maximum SMS length: 70)
  - Максимальное количество отправляемых за 1 раз SMS: 10 (Maximum number of SMS sent at once: 10)
- Правила отправки SMS** (SMS sending rules):
  - Открыть... (Open...)
- SMS-напоминание** (SMS reminder):
  - ☐ Автоматическое SMS-напоминание о приеме (Automatic SMS reminder about reception)
  - Отправлять SMS за [N] часов до приема: 0 (Send SMS [N] hours before reception: 0)
  - Не отправлять SMS в период времени с \_\_\_\_:\_\_\_\_ по \_\_\_\_:\_\_\_\_ (Do not send SMS during the time period from \_\_\_\_:\_\_\_\_ to \_\_\_\_:\_\_\_\_)
  - Шаблон SMS: (SMS template):  

%ActionName%    %ExamTime%    %ExamName%  
%MedecinName%    %SpecName%
- Интеграция с Call-центром** (Integration with Call center):
  - Имя файла с информацией о звонке: MCA\_CALL.INI (File name with call information: MCA\_CALL.INI)

At the bottom of the window are "ОК" and "Отмена" (Cancel) buttons.

Рисунок 7.3. Настройки параметров модулей

## 8. ПРАВА ДОСТУПА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ПРИ РАБОТЕ В МОДУЛЕ "УЧЕТ ЗВОНКОВ"

Права доступа пользователя при работе в МИС МЕДИАЛОГ определяются его *ролью* ("врач", "регистратор", "оператор" и т.д.). Список настроенных в системе ролей, а также список пользователей системы доступны из пункта **Настройка => Список пользователей и права доступа** основного меню программы (рис. 9.1).

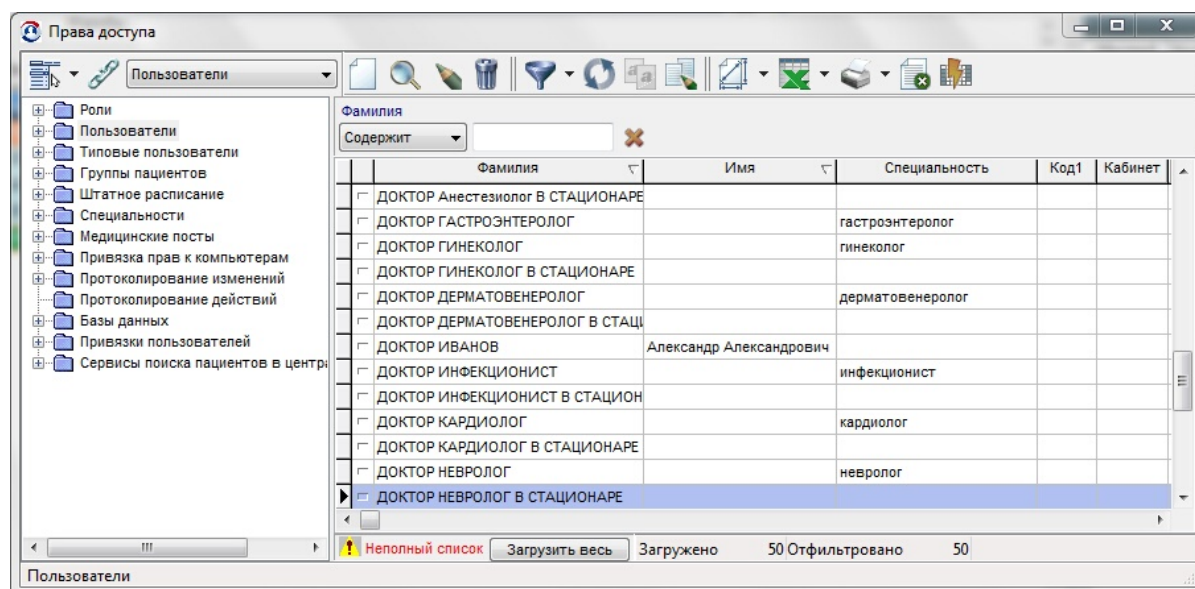


Рисунок 9.1. Права доступа

При создании новой или редактировании существующей записи в справочнике **Пользователи** открывается окно (рис. 9.2) с информацией о пользователе системы. На закладке **Главная** поле **Роль** обязательно должно быть заполнено неким значением из справочника **Роли**. Перечень прав доступа может быть задан как на уровне роли в целом - в этом случае все пользователи с указанной ролью будут иметь одинаковые права, так и индивидуально для пользователя. При необходимости задания индивидуальных прав следует нажать кнопку **Настроить** (рис. 9.2), по которой откроется окно **Права пользователя** (рис. 9.3) с общим списком прав доступа в системе, и внести изменения.

Подробнее о регистрации пользователей см. раздел Пользователи системы и права доступа.

The screenshot shows a software window titled "Пользователь [редактирование записи]". It has a menu bar with "Главная", "Параметры пользователя", "Штатные единицы", "Типы записей", "Недоступные записи", and "Замес". Below the menu is a toolbar with icons for document, save, undo, redo, delete, and print. The main area contains several fields: "Фамилия:" (ДОКТОР АЛЛЕРГОЛОГ-ИММУНОЛОГ), "Имя:" (empty), "Отчество:" (empty), "Логин:" (allerg\_p), "Роль:" (Диагностика - Врач отделения лучевой диа), "Доп пароль:" (empty), "Внешняя БД:" (LOCAL), "Права доступа пользователя:" (with a "Настроить..." button), "Типовые пользователи" (with checkboxes for "Перекрывать права типового пользователя" and "Архивный пользователь"), "Код:" (empty), and "Специальность:" (аллерголог-иммунолог). A "Фотография:" label is next to a large empty box.

Рисунок 9.2. Информация о пользователе

При необходимости изменения прав доступа на уровне роли следует открыть на редактирование соответствующую запись в справочнике **Роли** (рис. 9.3). Права доступа пользователя на работу в модуле "Учет звонков" находятся в разделе **Call-центр**.

Право **Звонки** регулирует доступ к записям в списке зарегистрированных звонков, доступных через пункт основного меню **Учет звонков / Прием звонков**. Уровень доступа может принимать одно из следующих значений:

- *нет доступа*
- *просмотр*
- *изменение*
- *создание + изменение*
- *создание + изменение + удаление.*

При значении права "нет доступа" список звонков будет закрыт для пользователя.

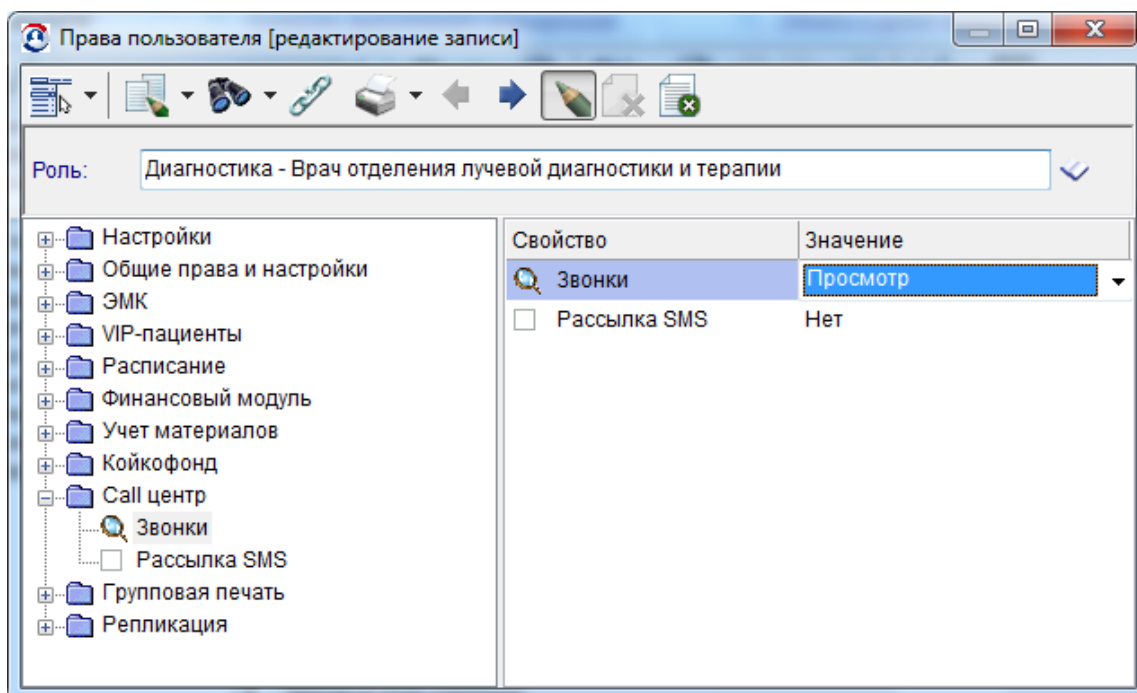


Рисунок 9.3. Права доступа при работе в модуле "Учет звонков"