

ООО «Симплекс»



Программное обеспечение СиМед®

**Личный кабинет пациента МИС «СиМед-Клиника»
Мобильное приложение «СиМед-Пациент»**

**Руководство по действиям оператора при обработке
обращений клиентов по техническим проблемам**

Версия документа: 28-09-2026

г. Липецк - 2026

Возможные проблемы

Проблемы с регистрацией в мобильном приложении или личном кабинете пациента ↓

Пациент получил сообщение о необходимости ввести пароль ↓

Проблемы с получением выписки в мобильном приложении или личном кабинете пациента ↓

1. Проблемы с регистрацией в мобильном приложении или личном кабинете пациента

↑ Возможные проблемы

Не приходит смс с подтверждением номера ↓

При регистрации пришел ответ, что с пациентом свяжутся из клиники ↓

Переустановил или установил приложение на новое устройство, но не помню пароль ↓

Пациент получил сообщение о необходимости ввести пароль ↓

Пациент получил сообщение, что пароль неверный ↓

1.1. Не приходит смс с подтверждением номера

- Попросите пациента проверить верно ли он указан номер телефона;
- Попросите пациента отправить запрос на получение кода повторно;
- Проверить наличие СМС;
- Если смс код так и не пришел, пациенту необходимо проверить память в телефоне. Возможно, её недостаточно, чтобы получить сообщение;
- Если, после данных операций код не пришел, необходимо запросить у пациента следующие данные для решения проблемы: ФИО пациента, телефон пациента, по возможности узнать с какого устройства происходит вход (мобильный телефон, компьютер и т.п.), используется ли личный кабинет пациента (дополнительно спросить какой браузер используется) или мобильное приложение (дополнительно спросить версию Android или iOS).

1.2. При регистрации пришел ответ, что с пациентом свяжутся из клиники

↑ Возможные проблемы

Для того, чтобы подтвердить заявку пациента необходимо:

1. Запросить точную формулировку сообщения, которое получил пациент;
2. Зайти в МИС «СиМед-Клиника»;
3. Войти во вкладку «Запись на прием»;
4. В верхней панели выбрать и нажать на кнопку «Показать заявки на регистрацию, поступившие из мобильного приложения «СиМед» (мобильный телефон с восклицательным знаком);

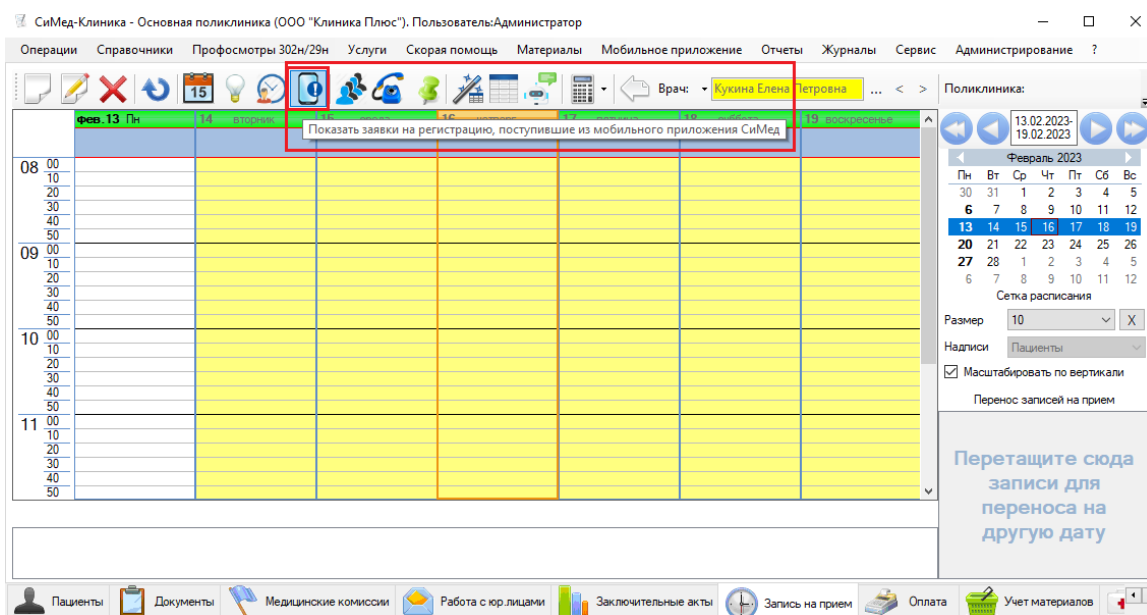


Рисунок 1 - Кнопка «Показать заявки на регистрацию, поступившие из мобильного приложения «СиМед»

5. В открывшемся окне отсортировать заявки по статусу или дате;

Заявки на регистрацию из мобильного приложения СиМед

Период с 16.02.2023 по 16.02.2023 Поиск X Статус заявок Все

Фамилия, имя, отчество	Телефон	Дата создания	Тип обработки	Статус	Оператор	Отправлено
Strelinov Vlad Vasilevich	9005975226	15.02.2023 12:08	Пациент найден автоматически	Принята		☒
Strelinov Evgenya Vasilevich	9005975226	15.02.2023 1:38	Пациент найден автоматически	Принята		☒
Strelinov Evgenya Vasilevich	9005975226	15.02.2023 1:33	Пациент найден автоматически	Принята		☒
Strelinov Evgenya Vasilevich	9005975226	15.02.2023 1:26	Пациент найден автоматически	Принята		☒
Cheremisin Evgenya Vasilevich	9005975226	15.02.2023 1:25	Пациент найден автоматически	Принята		☒
Strelinov Evgenya Vasilevich	9005975226	15.02.2023 1:22	Пациент найден автоматически	Принята		☒
Cheremisin Evgenya Vasilevich	9005975226	15.02.2023 1:20	Пациент найден автоматически	Принята		☒
Strelinov Andrei Vasilevich	9005975226	15.02.2023 0:30	Пациент создан автоматически	Принята		☒
Strelinov Evgenya Vasilevich	9005975226	14.02.2023 23:23	Пациент найден автоматически	Принята		☒
Strelinov Vlad Vasilevich	9005975226	14.02.2023 23:18	Пациент найден автоматически	Принята		☒
Strelinov Evgenya Vasilevich	9005975226	14.02.2023 23:02	Пациент найден автоматически	Принята		☒
Strelinov Evgenya Vasilevich	9005975226	14.02.2023 23:00	Пациент найден автоматически	Принята		☒
Strelinov Evgenya Vasilevich	9005975226	14.02.2023 22:57	Пациент найден автоматически	Принята		☒
Cheremisin Evgenya Vasilevich	9005975226	14.02.2023 22:56	Пациент найден автоматически	Принята		☒
Strelinov Vlad Vasilevich	9005975226	14.02.2023 21:24	Пациент найден автоматически	Принята		☒
Strelinov Evgenya Vasilevich	9005975226	14.02.2023 21:22	Пациент найден автоматически	Принята		☒
Strelinov Evgenya Vasilevich	9005975226	14.02.2023 21:02	Пациент найден автоматически	Принята		☒

Заккрыть

Рисунок 2 - Журнал заявок на регистрацию из мобильного приложения
«СиМед»

6. Найти заявку от пациента.

В зависимости от результата обработки заявки необходимо выполнить следующие действия:

6.1. «Пациент найден автоматически».

Возможна в том случае, если пациент, безошибочно ввел свои данные. В таком случае, ничего делать не нужно. Необходимо попросить пациента перезапустить приложение или обновить страницу личного кабинета пациента.

Заявка на регистрацию

Заявка на регистрацию пациента из мобильного приложения СиМед

Фамилия Cheremisin Пациент найден автоматически
Имя Evgenya Статус: Принята
Отчество Vasilevich
Пол Муж Дата рождения 17.07.2001
Телефон 9005975226
Пациент Cheremisin Evgenya Vasilevich

Создать пациента...

Мобильное приложение СиМед (15.02.2023 1:20) Отклонить заявку Принять заявку Заккрыть

Рисунок 3 - Тип заявки «Пациент найден автоматически»

6.2. «Ручная обработка» - «Пациент по номеру телефона найден, но с отличающимися ФИО, полом или датой рождения».

Такой случай возникает, если при авторизации пациентом была допущена ошибка при вводе данных. В данном случае нужно нажать на кнопку «...», выбрать правильного пациента и нажать кнопку «Принять заявку».

Возможно, что ошибка (опечатка) допущена в данных пациента, внесенных в МИС. Найти пациента, исправить такую ошибку, после этого выбрать его и нажать кнопку «Принять заявку».

Рисунок 4 - Тип заявки «Ручная обработка» - «Пациент по номеру телефона найден, но с отличающимися ФИО, полом или датой рождения»

6.3. «Ручная обработка» - «Имеется несколько пациентов с указанным номером телефона»

Такой случай возникает, если ранее на один и тот же номер были зарегистрированы разные пациенты. В данном случае нужно нажать на кнопку «...», выбрать правильного пациента и нажать кнопку «Принять заявку».

Заявка на регистрацию

Заявка на регистрацию пациента из мобильного приложения СиМед

Ручная обработка
Статус: Новая

Фамилия: Cheremisin
Имя: Evgenya
Отчество: Vasilevich
Пол: Муж
Дата рождения: 11.11.1999
Телефон: 9005975226
Пациент: Имеется несколько пациентов с данным номером телефона

1. [Иконка пользователя] [Эллипсис] [X] [Иконка документа]

Создать пациента... Имеется несколько пациентов с указанным номером телефона

2. [Эллипсис] Мобильное приложение СиМед (12.02.2023 2:17) [Отклонить заявку] [Принять заявку] [Заккрыть]

Рисунок 5 - Тип заявки «Ручная обработка» - «Имеется несколько пациентов с указанным номером телефона»

6.4. «Ручная обработка» - «Создание пациента и принятие заявки»

Если пациент не найден в МИС «СиМед – Клиника», администратор может создать нового пациента и после создания принять заявку.

Заявка на регистрацию

Заявка на регистрацию пациента из мобильного приложения СиМед

Ручная обработка
Статус: Новая

Фамилия: Cheremisin
Имя: Maria
Отчество: Vasilevich
Пол: Муж
Дата рождения: 11.11.1999
Телефон:
Пациент: Пациент не найден

1. [Иконка пользователя] [Эллипсис] [X] [Иконка документа]

2. [Эллипсис] Мобильное приложение СиМед (05.02.2023 23:41) [Отклонить заявку] [Принять заявку] [Заккрыть]

Рисунок 6 - «Ручная обработка» - «Создание пациента и принятие заявки»

6.5. «Ручная обработка» - «Отклонение заявки»

Отклонение заявки осуществляется в том случае, если администратор считает необходимым отклонить заявку по каким-либо причинам.

Заявка на регистрацию

Заявка на регистрацию пациента из мобильного приложения СиМед

Фамилия: Cheremisin

Имя: Maria

Отчество: Vasilevich

Пол: Муж

Дата рождения: 11.11.1999

Телефон:

Пациент: Пациент не найден

Создать пациента... Пациент не найден

Ручная обработка
Статус: Новая

Отклонить заявку

Принять заявку

Заккрыть

Мобильное приложение СиМед (05.02.2023 23:41)

Рисунок 7 - Тип заявки «Ручная обработка» - «Отклонение»

При отклонении заявки у пациента в мобильном приложении «СиМед» или личном кабинете пациента появится две кнопки: «Начать регистрацию заново» и «Ввести другой номер телефона». Пациент может выбрать любой удобный для него вариант.

7. После того как заявка будет подтверждена вручную, пациенту необходимо перезапустить приложение. Если используется личный кабинет пациента, то пациенту будет предложено заново войти.

8. Если заявка от пациента не найдена, то необходимо запросить у пациента следующие данные для решения проблемы: ФИО пациента, телефон пациента, по возможности узнать с какого устройства происходит вход (мобильный телефон, компьютер и т.п.), используется ли личный кабинет пациента (дополнительно спросить, какой браузер используется) или мобильное приложение (дополнительно спросить версию Android или iOS).

1.3. Переустановил или установил приложение на новое устройство, но не помню пароль

↑ [Возможные проблемы](#)

Пароль высылается пациенту в виде СМС при первой регистрации в мобильном приложении или личном кабинете. Можно найти его в приложении «СМС» в телефоне. Если пациент не помнит пароль, то надо его восстановить.

Для восстановления пароля в мобильном приложении необходимо выполнить следующие действия:

- При авторизации пользователь должен ввести номер телефона;
- Запросить, получить и внести проверочный код, после чего нажать кнопку «Продолжить»;
- На данном этапе можно сбросить пароль, нажав на кнопку «Сбросить пароль»;
- Далее появится всплывающее окно, в котором необходимо подтвердить сброс пароля, нажимаем кнопку «Подтвердить»;
- После чего, пользователю придет проверочный код для восстановления пароля, который необходимо ввести в поле «Код из СМС»;
- Далее нажимаем кнопку «Подтвердить сброс пароля»;
- После чего, пользователю приходит смс с новым паролем для входа. Его необходимо ввести в поле «Пароль» и нажать кнопку «Далее».

Для восстановления пароля в личном кабинете пациента необходимо выполнить следующие действия:

- При авторизации пользователь должен нажать кнопку «Забыли пароль?»;
- Ввести свой номер телефона и нажать кнопку «Отправить код в СМС»;
- Ввести код, который пришел в смс на указанный номер телефона и нажать кнопку «Подтвердить»;

- Новый пароль будет показан снизу поля «Пароль» и отправлен в смс;
- Войти в личный кабинет пациента с номером телефона и новым паролем.

1.4. Пациент получил сообщение о необходимости ввести пароль

↑ [Возможные проблемы](#)

Пароль высылается пациенту в виде СМС при первой регистрации в мобильном приложении или личном кабинете. Можно найти его в приложении «СМС» в телефоне. Если пациент не помнит пароль, то надо его восстановить.

Для восстановления пароля в мобильном приложении необходимо выполнить следующие действия:

- При авторизации пользователь должен ввести номер телефона;
- Запросить, получить и внести проверочный код, после чего нажать кнопку «Продолжить»;
- На данном этапе можно сбросить пароль, нажав на кнопку «Сбросить пароль»;
- Далее появится всплывающее окно, в котором необходимо подтвердить сброс пароля, нажимаем кнопку «Подтвердить»;
- После чего, пользователю придет проверочный код для восстановления пароля, который необходимо ввести в поле «Код из СМС»;
- Далее нажимаем кнопку «Подтвердить сброс пароля»;
- После чего, пользователю приходит смс с новым паролем для входа. Его необходимо ввести в поле «Пароль» и нажать кнопку «Далее».

Для восстановления пароля в личном кабинете пациента необходимо выполнить следующие действия:

- При авторизации пользователь должен нажать кнопку «Забыли пароль?»;
- Ввести свой номер телефона и нажать кнопку «Отправить код в СМС»;
- Ввести код, который пришел в смс на указанный номер телефона и нажать кнопку «Подтвердить»;
- Новый пароль будет показан снизу поля «Пароль» и отправлен в смс;
- Войти в личный кабинет пациента с номером телефона и новым паролем.

1.5. Пациент получил сообщение, что пароль неверный

[↑ Возможные проблемы](#)

Необходимо попросить пациента

- Внимательно проверить все символы вводимого пароля (строчные и заглавные буквы, специальные символы и т.п.);
- Если пришло несколько смс с паролем, то убедиться, что вводится пароль из последнего пришедшего СМС.

2. Проблемы с получением выписки в мобильном приложении или личном кабинете пациента

↑ Возможные проблемы

Пациент не знает, как получить результаты ↓

Нет нужного посещения ↓

В посещении нет кнопки «Показать запись ЭМК» ↓

Пациент нажимает на кнопку запроса выписки, но результаты не приходят
– кнопка стала недоступной ↓

Пациент нажимает на кнопку запроса выписки, но результаты не приходят
– кнопка снова стала доступной ↓

Результаты пришли, но не хватает каких-то данных ↓

Результаты не открываются ↓

2.1. Пациент не знает, как получить результаты

↑ Возможные проблемы

Для того, чтобы получить результаты необходимо выполнить следующие действия:

- пациент должен зайти в мобильное приложение или личный кабинет пациента;
- в боковом меню выбрать «Медицинскую карту»;
- в открывшемся окне будут отражены все доступные для загрузки выписки прошедших приемов;
- выбрать необходимую и нажать на кнопку «Запросить выписку».

Примерно через 2-3 минуты результаты будут загружены.

2.2. Нет нужного посещения

↑ Возможные проблемы

Проблемы с получением выписки в мобильном приложении или личном кабинете пациента ↑

Если в мобильном приложении «СиМед» не отображается необходимое посещение, то нужно:

- уточнить у пациента за какое число и к какому специалисту отсутствует прием;
- проверить имеется ли в «СиМед-Клинике» документ, о котором говорит пациент, для этого:
 - зайти в «СиМед-Клинику»;
 - найти необходимого пациента;
 - зайти в карту пациента;
 - нажать на кнопку «Документ»;
 - в открывшемся списке выбрать «Историю посещений»;
 - в «истории посещений» проверить имеется ли необходимое посещение;
 - при наличии посещения в карте пациента нажать на кнопку «Медкарта» и выбрать пункт «Выгрузить сведения в мобильное приложение»;
 - после чего пациент должен зайти в мобильное приложение или личный кабинет пациента и проверить наличие посещения.

Если необходимого посещения все равно нет, необходимо:

- запросить у пациента следующие данные: ФИО пациента, телефон пациента, код карты клиента (из мобильного приложения «СиМед»), по возможности узнать с какого устройства происходит вход (мобильный телефон, компьютер и т.п.), используется ли личный

кабинет пациента (дополнительно спросить, какой браузер используется) или мобильное приложение (дополнительно спросить версию Android или iOS).

- после получения данных связаться с технической поддержкой «СиМед».

2.3. В посещении нет кнопки «Показать запись ЭМК»

[↑ Возможные проблемы](#)

[Проблемы с получением выписки в мобильном приложении или личном кабинете пациента](#) ↑

Если у пациента отсутствует кнопка «показать запись ЭМК» необходимо выполнить следующие действия:

- зайти в «СиМед-Клинику»;
- найти необходимого пациента;
- зайти в карту пациента;
- нажать на кнопку «Документ»;
- в открывшемся списке выбрать «Историю посещений»;
- в «истории посещений» найти необходимое посещение;
- проверить, есть ли в данном посещении медицинские записи;
- открыть необходимое посещение;
- нажать на кнопку «Прием»;
- в выпадающем списке выбрать «Медицинские записи» и далее пункт «Показать все медицинские записи по документу»;
- проверить наличие мед. записей;
- при наличии мед. записей в карте пациента нажать на кнопку «Медкарта» и выбрать пункт «Выгрузить сведения в мобильное приложение»;

- после чего пациент должен зайти в приложение проверить наличие посещения;
- если мед. записей для документа нет, то сообщить пациенту, что результаты еще не готовы.

Если кнопка «показать запись ЭМК» не появилась, то:

- запросить у пациента следующие данные: ФИО пациента, телефон пациента, код карты клиента (из мобильного приложения «СиМед»), по возможности узнать с какого устройства происходит вход (мобильный телефон, компьютер и т.п.), используется ли личный кабинет пациента (дополнительно спросить, какой браузер используется) или мобильное приложение (дополнительно спросить версию Android или iOS);
- после получения данных связаться с технической поддержкой «СиМед».

2.4. Пациент нажимает на кнопку запроса выписки, но результаты не приходят – кнопка стала недоступной

[↑ Возможные проблемы](#)

[Проблемы с получением выписки в мобильном приложении или личном кабинете пациента](#) ↑

Если пациент запросил выписку, но результата нет и кнопка неактивна, необходимо выполнить следующие действия:

- запросить у пациента следующие данные: ФИО пациента, телефон пациента, код карты клиента (из мобильного приложения «СиМед»), по возможности узнать с какого устройства происходит вход (мобильный телефон, компьютер и т.п.), используется ли личный кабинет пациента (дополнительно спросить, какой браузер используется) или мобильное приложение (дополнительно спросить версию Android или iOS);
- после получения данных связаться с технической поддержкой «СиМед».

2.5. Пациент нажимает на кнопку запроса выписки, но результаты не приходят – кнопка снова стала доступной

[↑ Возможные проблемы](#)

[Проблемы с получением выписки в мобильном приложении или личном кабинете пациента](#) ↑

Если пациенту не приходят результаты, а кнопка запроса выписки доступна для нажатия, необходимо выполнить следующие действия:

- запросить у пациента следующие данные: ФИО пациента, телефон пациента, код карты клиента (из мобильного приложения «СиМед»), по возможности узнать с какого устройства происходит вход (мобильный телефон, компьютер и т.п.), используется ли личный кабинет пациента (дополнительно спросить, какой браузер используется) или мобильное приложение (дополнительно спросить версию Android или iOS);
- после получения данных связаться с технической поддержкой «СиМед».

2.6. Результаты пришли, но не хватает каких-то данных

[↑ Возможные проблемы](#)

[Проблемы с получением выписки в мобильном приложении или личном кабинете пациента](#) ↑

Если пациент запросил результат, но он считает, что ему пришли не все данные, то необходимо выполнить следующие действия:

- зайти в «СиМед-Клинику»;
- во вкладке «Пациент» найти необходимого пациента;
- зайти в карточку пациента;

- нажать на кнопку «Медкарта»;
- выбрать пункт меню «Историю болезни пациента»;
- в «Истории болезни пациента» найти необходимый прием;
- просмотреть наличие загруженных документов или результатов анализов;
- при наличии недостающих документов, вернуться в карту пациента;
- из выпадающего списка выбрать и нажать на «Выгрузить сведения в мобильное приложение»;
- после чего пациент должен зайти в мобильное приложение или личный кабинет и нажать на кнопку «Обновить выписку»;

Если при проверке мед. записей пациента загруженных документов или результатов анализа не было обнаружено, сообщить ему о том, что записи на данный момент отсутствуют и ему необходимо проверить в мобильном приложении или личном кабинете возможность загрузки выписки позже;

Если же после обновления выписки, выгруженные данные не появились, то нужно:

- запросить у пациента следующие данные: ФИО пациента, телефон пациента, код карты клиента (из мобильного приложения «СиМед»), по возможности узнать с какого устройства происходит вход (мобильный телефон, компьютер и т.п.), используется ли личный кабинет пациента (дополнительно спросить какой браузер используется) или мобильное приложение (дополнительно спросить версию Android или iOS);
- после получения данных связаться с технической поддержкой «СиМед».

2.7. Результаты не открываются

[↑ Возможные проблемы](#)

[Проблемы с получением выписки в мобильном приложении или личном кабинете пациента](#) ↑

В случае, если у пациента не открываются результаты необходимо:

- запросить у пациента следующие данные: ФИО пациента, телефон пациента, код карты клиента (из мобильного приложения «СиМед»), по возможности узнать с какого устройства происходит вход (мобильный телефон, компьютер и т.п.), используется ли личный кабинет пациента (дополнительно спросить какой браузер используется) или мобильное приложение (дополнительно спросить версию Android или iOS);
- после получения данных связаться с технической поддержкой «СиМед».