

Инструкция по эксплуатации Эльзы

Для всех пользователей системы · Редакция от 1 октября 2026

Инструкция описывает общий порядок работы в Эльзе: доступ, проверку данных, сохранение операций, получение отчётов и обращение за помощью. Пошаговые сценарии для отдельных ролей приведены в руководствах пользователя.

Названия разделов приведены по пользовательским руководствам. Состав доступных действий зависит от роли и настроек организации; при отличии интерфейса уточните порядок у ответственного за сопровождение.

Содержание

1. Назначение системы и основные понятия
2. Начало и завершение работы
3. Проверка и сохранение данных
4. Страховое покрытие и сведения об услугах
5. Отчёты и загрузки
6. Работа с учётной записью и данными
7. Ошибки и обращение за помощью
8. Сопровождение

1. Назначение системы и основные понятия

Эльза используется для информационного сопровождения обслуживания застрахованных при укусе клеща: учёта страховых документов, программ, случаев, обращений и оказанных услуг; подбора медицинских организаций и работы с гарантийными письмами.

Понятие	Значение
СК	Страховая компания.
МО	Медицинская организация.
СП	Страховая программа с условиями и перечнем услуг.
ИК и еИК	Бумажная и электронная иммунокарта.
Страховой случай	Запись о конкретном укусе клеща. Новый укус оформляется отдельным случаем.
Обращение	Эпизод обслуживания внутри случая. По одному укусу может быть несколько обращений.
ГП	Гарантийное письмо с перечнем услуг для конкретной МО.

Понятие	Значение
ИГ	Иммуноглобулин; сведения об использовании отражаются в системе.

2. Начало и завершение работы

1. Войдите под своей учётной записью на <https://lk.imkart.ru/>. Проверьте организацию и доступные разделы.
2. Перед созданием записи выполните поиск: застрахованного — по документу и идентифицирующим данным; МО — по названию и адресу; случая — по дате укуса.
3. Выполняйте действия в пределах своей роли. Если нужной кнопки нет, проверьте права, статус записи и условия страховой программы.
4. Перед завершением работы сохраните внесённые данные и убедитесь, что результат появился в карточке или списке. Завершите сеанс через команду выхода из учётной записи.

3. Проверка и сохранение данных

- Сверяйте сведения о застрахованном с предъявленным документом. Проверяйте ФИО, дату рождения, номер, срок действия, СК и программу.
- Проверяйте дату укуса и дату обращения отдельно: автоматически подставленная текущая дата может не соответствовать событию.
- Если система сообщает об ошибке, прочитайте её текст, исправьте поля и повторите сохранение. Не меняйте фактические сведения, чтобы обойти проверку.
- При тайм-ауте или обрыве связи сначала проверьте, появилась ли запись. Повторное нажатие может создать дубли.
- Различайте планируемые услуги, сведения со слов застрахованного и услуги, подтверждённые МО. Не отмечайте предполагаемые услуги как оказанные.

4. Страховое покрытие и сведения об услугах

Перед оформлением услуги проверьте условия программы в блоке доступных услуг и по кнопке «Подробнее». Учитывайте ограничения программы, ранее оказанные услуги, возможности МО и необходимость согласования со СК.

Подсказки системы и расчётные поля помогают оформить сведения. Решения о медицинских вмешательствах принимает медицинский работник. Инструкция описывает работу с программой и не устанавливает показания, дозировки или сроки лечения.

Результаты исследований переносите из подтверждённого источника. Неизвестный или ещё не полученный результат не отмечайте как отрицательный. Если форма не позволяет сохранить неопределённый результат, передайте вопрос ответственному сотруднику.

5. Отчёты и выгрузки

1. Откройте доступный вашей роли раздел отчётов или список данных с функцией выгрузки.
2. Задайте период и фильтры. Убедитесь, что выбран нужный филиал, МО, вид услуг или документов.
3. Сформируйте файл и сверьте его с выбранными параметрами. Для врача предусмотрены отчёты об обращениях и расходе ИГ.
4. Передавайте выгрузки только уполномоченным получателям по принятому в организации порядку. Сохранённые файлы могут содержать персональные данные.

6. Работа с учётной записью и данными

- Не передавайте пароль другим сотрудникам и не используйте общую учётную запись для разных авторов обращений.
- Открывайте сведения о застрахованных только для выполнения своей работы. Не размещайте карточки, отчёты и скриншоты с персональными данными на общедоступных ресурсах.
- Не отправляйте пароли и ключи API вместе с описанием ошибки. Для обращения в поддержку используйте обезличенный пример либо согласованный защищённый канал.
- Сообщайте ответственному за доступ о смене сотрудником роли, организации или прекращении работы.

7. Ошибки и обращение за помощью

Проблема	Порядок действий
Запись не найдена	Проверьте вид документа, заполненные поля и фильтры. Исключите ошибку поиска до создания новой записи.
Нет кнопки добавления случая	Проверьте статус и сроки страхового документа, а также права пользователя.
Нет нужной МО или услуги	Проверьте населённый пункт, кабинет, график, возраст, документы для приёма и действующий прайс. Уточните данные у куратора.
ГП сохранено, но не отправлено	Откройте карточку письма, проверьте получателей и выполните отправку, если она требуется.
Система недоступна или операция завершается ошибкой	Зафиксируйте время, раздел, последовательность действий и точный текст ошибки. Передайте ответственному за сопровождение.

8. Сопровождение

Пользовательские вопросы по МО направляйте её куратору, по доступам СК — ответственному за подключение страховой компании. Общий запрос по системе можно направить через контакты на сайте Эльзы.

Регламент технического обслуживания, резервного копирования, восстановления и сроки реакции поддержки определяются ответственным за сопровождение и договорными условиями. Этот документ не задаёт гарантированные сроки восстановления.