DentalPRO®

ПАМЯТКА ДЛЯ КЛИНИК · ЕГИСЗ

Как избежать ошибок при отправке протоколов консультации

Мы разобрали частые ошибки клиник по возвращённым медицинским случаям, помеченным как «Ошибка». Большая часть возникает не из-за программы, а из-за данных в карточках врачей, пациентов и клиники. Ниже для каждой ситуации: как выглядит ошибка, почему она возникает и что сделать.

> **Важно.** После любого исправления сформируйте документ заново и подпишите ещё раз. Старая подпись к исправленному документу не подходит.

Проверьте в первую очередь

Две настройки клиники влияют на все медицинские случаи сразу. Если в них ошибка, отказы будут по каждому документу, поэтому начните с них.

A. Телефон клиники в карточке филиала

В ЕГИСЗ передаётся телефон из карточки филиала. Там должен быть **один** контактный номер: несколько номеров, слова или пояснения в поле приводят к отказу.

Шаг 1	Откройте **Настройки** (значок шестерёнки справа) → **Юридические лица / Филиалы** → значок **карандаша** напротив филиала.
Шаг 2	Перейдите на вкладку **«Контактная информация»**.
Шаг 3	В поле **«Телефон»** оставьте или внесите **один** контактный номер, например +7 (383) 123-45-67. Сохраните.

Проверено: в поле «Телефон» один номер, без лишних слов и второго номера.

Б. Почтовый индекс клиники в ФРМО

ЕГИСЗ берёт индекс клиники из ФРМО (Федеральный реестр медицинских организаций). Если там он не указан или указан неверно, отказы будут по всем документам, даже если в МИС индекс правильный.

Шаг 1	Откройте **Настройки** (значок шестерёнки справа) → **Юридические лица / Филиалы** → значок **карандаша** напротив филиала.
Шаг 2	Перейдите на вкладку **«Данные для ЕГИСЗ»**. Скопируйте номер из поля **«Уникальный идентификатор (OID) медицинской организации…»**.
Шаг 3	Под этим полем нажмите ссылку **«Реестр справочников НСИ»**. Откроется сайт НСИ Росздравнадзора.
Шаг 4	Вставьте скопированный OID в строку поиска слева вверху и нажмите **«Найти»**.
Шаг 5	В найденных сведениях об организации посмотрите столбец **«Почтовый индекс»**.

Индекс указан и верный (6 цифр): всё в порядке. **Индекса нет или он неверный:** ответственный за ФРМО в клинике исправляет его в ФРМО и повторно сохраняет карточку.

Чек-лист перед подписанием

Проверьте шесть пунктов, и протокол уйдёт с первого раза.

1	**Должность врача** — совпадает с ФРМР на дату приёма
2	**ФИО и СНИЛС врача** — как в ФРМР и в электронной подписи
3	**Подпись** — ставит автор протокола своей действующей ЭП
4	**Пациент** — СНИЛС, ФИО, дата рождения, пол и адрес по документам
5	**Клиника** — один телефон в карточке филиала, индекс из 6 цифр, регион из справочника корректный в ФРМО
6	**Протокол** — заполнены «Рекомендации», выбран верный источник оплаты

1 Данные врача

Самая частая группа ошибок. ЕГИСЗ сверяет врача с Федеральным регистром медработников (ФРМР) по СНИЛС. Данные в МИС должны совпадать с ФРМР дословно.

Должность не совпадает с ФРМР

Как выглядит	*«Указанная должность сотрудника… не соответствует занимаемой им должности в организации… по данным ФРМР»*
Почему	В МИС выбрана одна должность (например, «врач-стоматолог»), а в ФРМР врач оформлен на другую (например, «врач-стоматолог-терапевт»). Или в ФРМР ещё не внесён приём на работу или перевод на дату приёма.
Что сделать	• Сверьте должность в МИС и в ФРМР: они должны совпадать **дословно**. • Если ошибка в ФРМР (не внесён приём, перевод, совместительство), попросите ответственного за ФРМР обновить запись. Изменения должны действовать на дату приёма. • Если врач работает на нескольких должностях, в протоколе должна стоять та, на которой он вёл этот приём.

ФИО врача не совпадает с ФРМР

Как выглядит	*«ФИО сотрудника со СНИЛС… не соответствуют данным ФРМР»*
Что сделать	• Сверьте фамилию, имя и отчество в карточке сотрудника с ФРМР. • Частые причины: смена фамилии, опечатка, «ё» вместо «е», лишние пробелы, имя и отчество слитно в одном поле.

Лишнее в ФИО врача

Как выглядит	*«Недопустимые символы в имени…»*
Почему	В поле ФИО дописаны специальность, скобки или пометки, например «(пародонтолог)».
Что сделать	• В полях фамилии, имени и отчества оставьте **только ФИО**. • Специальность указывается в должности, а не в имени.

СНИЛС врача неверный или врача нет в ФРМР

Как выглядит	*«СНИЛС врача… не валидный» или «В ФРМР не найден сотрудник со СНИЛС…»*
Что сделать	• Сверьте СНИЛС с документом сотрудника и исправьте опечатку. • Если СНИЛС верный, врач не внесён в ФРМР вашей организации: обратитесь к ответственному за ФРМР.

2 Электронная подпись

Подпись подтверждает, кто составил протокол. Данные в ней должны совпадать с данными в МИС.

Подписывает не тот человек

Как выглядит	*«Несоответствие данных подписанта в запросе и в сертификате» или «Имя / отчество / фамилия медицинского работника в запросе отличается от… в документе»*
Почему	Автором протокола указан один врач, а подписан документ подписью другого. Так бывает, когда за общим компьютером остаётся выбранной чужая подпись или документы подписывает администратор.
Что сделать	• Протокол подписывает **врач, указанный автором**, своей личной подписью. • Проверьте, что в настройках МИС к сотруднику привязан именно его сертификат. • Проверьте, что ФИО и СНИЛС в карточке сотрудника совпадают с данными в подписи.

Подпись выпущена на другую организацию или ИП

Как выглядит	*«Несоответствие данных подписанта… ОГРНИП… в метаданных и… в сертификате»*
Почему	Подпись оформлена на другой ОГРН/ОГРНИП, чем указан в карточке клиники (например, ИП перерегистрировался или использована подпись другого юрлица).
Что сделать	• Сверьте ОГРН/ОГРНИП в карточке клиники и в подписи. • Если клиника перерегистрировалась, нужна подпись на актуальные реквизиты, а в МИС должны стоять новые данные.

Подпись просрочена

Как выглядит	*«ЭП сотрудника не верна» или «Срок действия сертификата организации истёк или ещё не наступил»*
Что сделать	• Проверьте срок действия подписи врача и подписи организации. • Просроченную подпись перевыпустите в удостоверяющем центре и привяжите новую в МИС. • Документы, подписанные просроченной подписью, подпишите заново действующей.

> **Совет.** Поставьте напоминание за месяц до окончания срока каждой подписи.

3 Данные пациента

Система ЕГИСЗ находит пациента в государственной базе по СНИЛС, поэтому данные должны совпадать с документами.

СНИЛС неверный или из нулей

Как выглядит	*«СНИЛС пациента… не валидный» или «СНИЛС 00000000000 запрещён к передаче»*
Что сделать	• Сверьте СНИЛС с документом пациента или в Госуслугах. Одна опечатка даёт отказ. • **Не вводите нули и выдуманные номера.** Если СНИЛС нет, оставьте поле пустым.

Дата рождения или ФИО не совпадают с государственной базой

Как выглядит	*«Указанное значение [Дата рождения]… не соответствует данным…»*
Что сделать	• Сверьте дату рождения и ФИО с паспортом. • Если в МИС всё верно, проверьте, что СНИЛС принадлежит именно этому пациенту (не перепутаны карточки родственников).

Адрес проживания

Как выглядит	*Ошибка про пустой или неправильный почтовый индекс либо про название региона в адресе пациента*
Что сделать	• Заполните адрес фактического проживания **полностью**. • Индекс: ровно 6 цифр без пробелов и точек. Верно «630099», неверно «630 099» или пустое поле. • Регион выбирайте из справочника, название должно быть официальным, например «Кемеровская область — Кузбасс».

Нет отчества

Как выглядит	*«…Patronymic должен иметь не пустое значение»*
Что сделать	• Оставьте поле **полностью пустым**: без пробела, прочерка или точки. • Если в карточке есть отметка «нет отчества», поставьте её.

Не указан пол

Что сделать	• В карточке пациента обязательно выберите пол: мужской или женский.

Неправильный телефон	
Как выглядит	*Ошибка про формат телефона*
Что сделать	• Только номер: цифры, «+», скобки, дефис. Например: +7 (913) 123-45-67. • Без слов и пояснений («нет», «мама», «звонить после 18»), без пробела в пустом поле.

4 Данные клиники

Эти данные попадают в каждый документ. Исправить нужно один раз в карточке клиники, а затем переотправить документы, которые не ушли.

Почтовый индекс	
Как выглядит	*«…postalCode должен иметь не пустое значение» или «…должно состоять из 6 цифр без разделителей»*
Что сделать	• В карточке организации **и филиалов** в ФРМО укажите корректный почтовый индекс и повторно сохраните: ровно 6 цифр, без пробелов, точек и букв. • Верно «630099», неверно «630 099» или пустое поле.

5 Заполнение протокола

Пустые поля и неверный источник оплаты тоже приводят к отказу.

Пустой раздел протокола	
Как выглядит	*Ошибка про отсутствие текста в разделе «Консультация врача специалиста»*
Что сделать	• Заполняйте в протоколе поле **«Рекомендации»**, даже коротко. • Например: «Гигиена полости рта, контрольный осмотр через 6 месяцев».

Источник оплаты	
Как выглядит	*Ошибка в разделе об источнике оплаты*
Что сделать	• Платный приём: **средства пациента** и договор на платные услуги. • ДМС: **полис ДМС** с номером. • Не выбирайте бюджетные источники, если приём оплачивал пациент.

Если ошибки нет в памятке

Некоторые ошибки связаны с работой программы, и со стороны клиники их не исправить (например, формат идентификатора документа, формат подписи, серия полиса). Ничего не меняйте в данных, просто напишите нам.

Также обращайтесь, если вы проверили всё по памятке, данные совпадают, а ошибка остаётся. Сообщите:

- текст ошибки;
- дату документа;
- ФИО пациента или врача.

Ошибка не уходит? Звоните
Подскажем, что именно исправить

8 (800) 600-38-99