Как сообщить о проблеме или запросить новый функционал для системы MGERM

Во время работы с системой MGERM, могут возникать ошибки. Боятся их не нужно. При возникновении нужно отправить отчет об ошибке специалистам MGERM. Так же, если у Вас есть желание что-то изменить в системе, Вы можете запросить изменение у сотрудников MGERM.

Категории ошибок

В процессе работы могут возникать ошибки разной степени критичности. В MGERM мы используем следующие типы ошибок:

- Блокирующая ситуация
- Частичная блокировка работы
- Некритическая ошибка

Блокирующая ситуация

Это ошибка, которая полностью парализует Вашу работу с системой.

Примеры для категорий сотрудников

Общие

- “Белый экран”
- Невозможно зайти в программу

Регистратор

- Не печатается чек
- Не открывается расписание
- В расписании нет врачей
- Не открываются карты пациентов
- Невозможно записать на прием

Врач или медсестра

- Не сохраняются протоколы осмотров
- Невозможно подтвердить оказание услуги ни у одного пациента

Действия при ошибке

В данных случаях нужно сразу звонить по телефону технической поддержки MGERM



+7 (495) 120-04-15

Частичная блокировка работы

Данная категория относится к ошибкам, которые не парализуют работу полностью, но существенно её затрудняют.

Примеры для категорий сотрудников

Общие

- Не печатается документ
- Долгое функционирование системы

Регистратор

- В услугах нет нужного пункта
- В счет не попадают услуги

Врач или медсестра

- Невозможно подтвердить оказание услуги ни одного или двух пациента

Действия при ошибке

При данной ошибке действия зависят от срочности Вашей работы. Если то, что Вы пытались сделать, нужно в срочном порядке - звоните (как при “Блокирующей ситуации”), если проблема не срочная пишите письмо на почту (как в “Некритической ошибке”)

Некритическая ошибка

Данная категория ошибок не парализует работу, но доставляет неудобства.

Примеры для категорий сотрудников

Общие

Непонятные символы

Регистратор

Работа системы замедлена, однако функции работают в обычном режиме

Врач или медсестра

Не функционирует отчет

Действия при ошибке

При данной ошибке нужно написать письмо на почту с описанием проблемы.

Формирование отчета об ошибке

Первым делом - сделайте скриншот. Для этого на клавиатуре нажмите кнопку PrtSc



Откройте Вашу почтовую программу и напишите письмо на адрес почты, закрепленный за вашей клиникой.

Если не можете найти почту, пишите на development@mgerm.ru с указанием наименования клиники в теме письма

В письме укажите тему “[Ошибка]” и после пробела кратко опишите проблему.

Например:

> [Ошибка] Странные символы при печати.

Далее в тексте письма укажите, что Вы делали до возникновения ошибки.

Если проблема возникла при работе с пациентом, обязательно укажите номер амбулаторной карты или истории болезни пациента с годом заполнения.

Например:

> Провел прием пациента АК 567/20. Заполнил протокол услуги «Прием врача-терапевта первичный». Заблокировал. Нажал на печать и на экране отобразились странные символы.

После этого прикрепите скриншот к письму. Обычно достаточно нажать комбинацию клавиш Ctrl+V



Кнопки нужно нажать последовательно. Сперва нажимается кнопка Ctrl и не отпуская ее нажимается кнопка V. После этого кнопки можно отпустить

К сожалению, если ошибка возникла в процессе работы, придется прекратить работу в данном блоке пока ошибка не будет исправлена.

Запрос нового функционала

Если Вам требуется что-то в системе, чего еще нет, Вы можете запросить функционал у сотрудников MGERM. Для этого требуется написать письмо на адрес почты, закрепленный за вашей клиникой.



Если не можете найти почту, пишите на development@mgerm.ru с указанием наименования клиники в теме письма

В письме укажите тему “[Новые функции]” и после пробела кратко опишите задачу.

Например:

> [Новые функции] Новый отчет для врача.

Далее в тексте письма укажите, что именно Вам хотелось бы получить в новом функционале системы

Например:

> Было бы очень удобно, если бы я как врач мог самостоятельно смотреть свои отчисления по ФОТ, а не запрашивать их у бухгалтерии. В отчете я хотел бы видеть Отделение, Суммы услуг и свой процент от их оказания, с возможностью выбрать даты приемов

Приложите к письму документы, изображения и таблицы, которые помогут полнее раскрыть требуемый функционал.

Действия после отправки письма

После того, как вы отправили письмо Вам придет автоматическое письмо о том, что заявка зарегистрирована. В ответ на полученное письмо Вы можете писать новые письма. Эти письма будут прикреплены к заявке как комментарии и дополнения. Письма могут содержать вложения.

Ответы от разработчиков Вы получите в виде письма на почту, с которой оставляли заявку.

From:
http://mgdemo.ru:5555/ - **МИС Mgerm**

Permanent link:
http://mgdemo.ru:5555/doku.php?id=faq:askforhelp&rev=1715871993

Last update: **16-05-2024 15:06**