РЕГЛАМЕНТ

методической поддержки единой медицинской информационной системы

города Санкт-Петербурга

Сокращения и обозначения

В настоящем документе применены следующие сокращения (обозначения):

|  |  |
| --- | --- |
| **Сокращение** | **Значение сокращения (обозначения)** |
| ЕМИС | Единая медицинская информационная система |
| ЕМТС | Единая мультисервисная телекоммуникационная сеть исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга |
| ИКИ | Информационно-коммуникационная инфраструктура |
| ПОЕВ | Исполнительные органы государственной власти |
| ИС | Информационная система |
| Комитет | Комитет по здравоохранению г. Санкт-Петербурга |
| МИС | Медицинская информационная система |
| МО | Медицинская организация |
| Разработчик | Разработчик Единой медицинской информационной системы |
| РЕГИЗ | Государственная «Региональный фрагмент единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения» |
| РРЦОД | Распределенный исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга |
| РСТП | Совокупность работников Комитета по информатизации и связи и подведомственных ему организаций, осуществляющих техническую поддержку ЕМИС |
| РФ | Российская Федерация |
| РЦК | Совокупность работников Комитета по здравоохранению  и подведомственных организаций, осуществляющих методическую поддержку эксплуатации и развития ЕМИС |
| СПб ГБУЗ МИАЦ | Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение  здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» |
| УСМП | Государственная информационная система Санкт-Петербурга «Управление скорой медицинской помощью» |
| ОМП | Отдел методической поддержки ЕМИС |
| ОТП | Отдел технической поддержки ЕМИС |
| ОИБ | Отдел информационной безопасности ЕМИС |
| ОВ | Отдел внедрения ЕМИС |
| ITО МО | Структурное подразделение отвечающее за информатизацию МО(работоспособность оргтехники, компьютеров, серверов, коммутационных приборов и программное обеспечение на территории МО) |
| ИБ МО | Структурное подразделение МО отвечающее за информационную безопасность |

**1. Общие положения**

**1.1** Настоящий Регламент методической поддержки единой медицинской информационной системы г. Санкт-Петербурга (далее — Регламент) разработан в соответствии с Соглашением о сотрудничестве между Правительством Москвы и Правительством Санкт-Петербурга при осуществлении мероприятий по внедрению информационных технологий в стационарных медицинских организациях государственной системы здравоохранения Санкт-Петербурга от 29.02.2024. ( в дальнейшем – Соглашение, Приложение №1. Нормативные документы с активными ссылками на Интернет-ресурсы).

Цель Регламента — методическое обеспечение перехода медицинских организаций государственной системы здравоохранения Санкт-Петербурга, оказывающих специализированную, в том числе высокотехнологичную, медицинскую помощь в стационарных условиях (далее — медицинские организации Санкт-Петербурга), на единую медицинскую информационную систему (ЕМИС).

**1.1.1** Методическая поддержка ЕМИС осуществляется Комитетом в рамках реализации полномочий, установленных пунктами 3.51-3.53 Положения о Комитете по здравоохранению, утверждённого постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 27.12.2013 № 1070 «О Комитете по здравоохранению» (Приложение № 1. Нормативные документы с активными ссылками на Интернет-ресурсы).

**1.1.2** Методическую поддержку ЕМИС по поручению Комитета осуществляет Региональный центр координации (РЦК) на базе СПб ГБУЗ МИАЦ в соответствии с положением Управления «Региональный центр компетенции Санкт-Петербурга по организации внедрения и эксплуатации КИС ЕМИАС» (в дальнейшем Управлением) (Приложение № 2).

**1.2** При оказании методической поддержки ЕМИС, Комитет, СПб ГБУЗ МИАЦ и медицинские организации Санкт-Петербурга руководствуются Конституцией РФ, Гражданским кодексом РФ, Федеральными законами, постановлениями Правительства РФ и нормативными правовыми актами РФ, Уставом Санкт-Петербурга, законами Санкт-Петербурга, постановлениями и распоряжениями Губернатора Санкт-Петербурга, постановлениями Правительства Санкт-Петербурга, уставом СПб ГБУЗ МИАЦ (Приложение № 1 - Нормативные документы с активными ссылками на Интернет-ресурсы), настоящим Регламентом, а также нормативными документами, регламентирующими автоматизируемые посредством ЕМИС государственные полномочия и функции Комитета.

**1.3** Предметом регулирования настоящего Регламента является взаимодействие РЦК с пользователями, Оператором, медицинскими организациями (МО), Разработчиком, Региональной службой технической поддержки (РСТП), а также с организациями, осуществляющими сопровождение и развитие ЕМИС, и с организациями, осуществляющими сопровождение и развитие РЕГИЗ и УСМП в части координации их взаимодействия с ЕМИС (далее — участники взаимодействия), за координацию их работы отвечает руководство Управления «Региональный центр компетенции Санкт-Петербурга по организации внедрения и эксплуатации КИС ЕМИАС» ( Приложение № 3 – Справочник по участникам взаимодействия и их роли в реализации Регламента ) .

**1.4** Настоящий Регламент устанавливает состав мероприятий по методической поддержке ЕМИС, а также порядок взаимодействия, осуществляемого в рамках методической поддержки ЕМИС.

**1.5** Организационно-штатная структура, численность и компетенции сотрудников РЦК определяется и изменяется Комитетом в зависимости от изменения законодательства в сфере (единой) медицинской информационной системы.

**1.6** Комитет определяет уровни и обязанности участников эксплуатации, алгоритмы, мероприятия по технической поддержке ЕМИС, распределение ролей между РЦК и медицинскими организациями, а также способы их реализации.

**2. Методическая поддержка ЕМИС в МО Управлением.**

**2.1** Основными целями методической (ответственный – ОМП), технической (ответственный – ОТП) и информационной безопасности (ответственный – ОИБ) поддержки ЕМИС являются:

- создание единого подхода к внедрению (ответственный – ОВ, ОМП) и использованию (ответственный – ОМП) ЕМИС в медицинских организациях Санкт-Петербурга;

- содействие в развитии и повышении эффективности эксплуатации ЕМИС пользователями в МО. В процессе вовлечены следующие подразделения: ОМП, ОТП, ОИБ, ОВ, ИТО МО и ИБ МО.

**2.2. Задачи методической поддержки ЕМИС в МО**:

**2.2.1** Организация разработки и ввода в эксплуатацию сервисов ЕМИС в МО. Ответственные – ОМП, ОТП, ОИБ, ОВ, ИТО МО и ИБ МО

**2.2.2** Организация эксплуатации ЕМИС и контроль соответствия «Техническим требованиям к создаваемой информационно-коммуникационной инфраструктуре в медицинских организациях государственной системы здравоохранения Санкт-Петербурга , оказывающих специализированную, в том числе высокотехнологичную, медицинскую помощь»(в дальнейшем - ТТ. Приложение № 4) в МО, в целях обеспечения функционирования сервисов ЕМИАС :

а) Программная часть. Ответственные – ОМП и ИТО МО.

б) Техническая часть. Ответственные – ОТП и ИТО МО.

2.2.2.1. ИТО МО в течении 30 рабочих дней предоставляет ОМП, ОТП информацию, связанную с эксплуатацией КИС ЕМИС в МО в сфере п. а), б) п.2.2.2 по запросу (Приложение № 5).

**2.2.3** Координация работ по обеспечению информационной безопасности в МО предоставлением (Методических рекомендации по обеспечению информационной безопасности при эксплуатации ЕМИАС в МО (Приложение № 6) медицинских организациях, где внедряется и эксплуатируется ЕМИС Ответственные – ОИБ:

**2.2.3.1** ИБ МО в течении 3 рабочих дней предоставляет ОИБ информацию, связанную с эксплуатацией КИС ЕМИС в сфере информационной безопасности в МО по запросу (Приложение № 5).

**2.2.4** Аналитическое и научно-исследовательское обеспечение процессов в сфере здравоохранения при работе с ЕМИС. Ответственные – ОМП (врач-методист, аналитический отдел ЕМИАС) и ИТО МО.

**2.2.5** Сбор, анализ и предоставление отчетной и аналитической информации, полученной из ЕМИС, в рамках контроля исполнения региональных и федеральных задач информатизации здравоохранения на территории Санкт-Петербурга.  
Ответственные – ОМП (врач-методист, аналитический отдел ЕМИАС).

**2.2.6** Методическое обеспечение нормативно-правового регулирования процессов, связанных с работой ЕМИС. Ответственные – ОМП (врач-методист, юрист РЦК).

**2.2.7** Координация оснащения ИКИ медицинских организаций для работы в ЕМИС. Ответственные – ОТП (инженеры) и ИТО МО.

**2.2.8** Организация обучения пользователей ЕМИС.  
Ответственные – ОМП, ОВ и ИТО МО.

**3. Методическая поддержка ЕМИС, выполняемая РЦК**

**3.1** В части организации развития и ввода сервисов ЕМИС в эксплуатацию выполняются следующие работы:

**а)** Прием и обработка обращений от сотрудников МО, ИОГВ и РСТП по вопросам развития ЕМИС. Ответственный – ОТП.

**б)** Анализ полученных предложений, формирование функциональных требований и информационной архитектуры ЕМИС. Ответственный – ОМП (врач-методист, инженер, аналитический отдел ЕМИАС).

**в)** Формирование обобщенной заявки и соответствующего технического задания на доработку программного обеспечения подсистем и компонентов ЕМИС с последующим его представлением в Комитет по информатизации и связи.  
Ответственный – ОМП, ОТП, ОИБ.

**г)** Организационно-методическое сопровождение работ по доработке программного обеспечения ЕМИС. Ответственный – инженер ОМП, ОТП, ОИБ и ИТО МО.

**д)** Осуществление совместно с РСТП проверки результатов работ по доработке согласно п.2.1.4. Соглашения программного обеспечения ЕМИС на соответствие техническому заданию (Приложение № 7 – Методика изменения ЕМИАС) Ответственный – ОМП, ОТП, ОИБ.

**е)** Организационно-методическое сопровождение работ по вводу в эксплуатацию сервисов ЕМИС в медицинских организациях и обеспечению взаимодействия ЕМИС с подсистемами РЕГИЗ и УСМП. Ответственный – ОМП,ОТП и ИТО МО.

**3.2** В части решения задач организации эксплуатации ЕМИС выполняются следующие работы:

**а)** Формирование и систематизация предложений по совершенствованию функциональных возможностей ЕМИС в рамках эксплуатации.  
Ответственный – ОМП (врач-методист, аналитический отдел ЕМИАС), ИТО МО.

**б)** Мониторинг актуальности используемых в ЕМИС справочников и классификаторов, внесение необходимых корректировок. Ответственный – ОМП), ИТО МО.

**в)** Разработка и публикация методических материалов, рекомендаций и проектов нормативно-правовых актов по вопросам технического использования и информационного наполнения ЕМИС, в том числе ведения медицинской документации в форме электронных документов и применения федеральной системы нормативно-справочной информации. Ответственный – ОМП, аналитический отдел РЦК)..

**г)** Прием и обработка обращений от сотрудников МО и РСТП по вопросам организации работы ЕМИС по следующим направлениям:

* + По общим методическим вопросам использования ЕМИС для решения задач медицинских организаций. Ответственный – ОМП, ИТО МО.
  + По вопросам предоставления доступа к подсистемам и сервисам согласно ролевой модели Ответственный – ОМП, ИТО МО.
  + По вопросам формирования аналитических и статистических данных Ответственный – ОМП , аналитический отдел РЦК и ИТО МО..
  + По вопросам учета в работе ЕМИС особе– ОМП , аналитический отдел РЦК и ИТО МО..нностей бизнес-процессов и организации медицинской помощи Ответственный – ОМП, ИТО МО.
  + По вопросам интеграционного взаимодействия при переходе на ЕМИС с действующих МИС Ответственный – ОМП, ОТП, ОИБ и ИТО МО.

**3.2.1** В части задач аналитического обеспечения процессов в сфере здравоохранения при работе с ЕМИС выполняются следующие работы. Ответственный: ОМП (врач-методист, инженер, аналитический отдел РЦК).

**а)** Анализ показателей на основании первичных данных и регламентной отчетности, утвержденной Комитетом либо входящей в состав утвержденных региональных проектов Санкт-Петербурга, а также федеральных проектов в сфере здравоохранения, включая федеральные проекты, составляющие национальный проект Российской Федерации «Здравоохранение».

**б)** Разработка аналитических наборов данных и дэшбордов для использования Комитетом с целью принятия управленческих решений.

**в)** Мониторинг полноты и качества информации, обрабатываемой в ЕМИС.

**3.2.2** В части решения задач оснащения медицинских организаций для обеспечения эксплуатации ЕМИС выполняются следующие работы:

**3.2.2.1** Организационно-методическое сопровождение развития ИКИ в МО в части соответствия ТТ оснащения ИКИ МО (Приложение № 4) Ответственный: ОТП, включая требования информационной безопасности (соответствие Методическим рекомендациям по обеспечению информационной безопасности при эксплуатации ЕМИАС в МО (Приложение № 6) и оснащенности электронными подписями врачей. Ответственный –ОИБ.

**3.2.2.1.1** Рассмотрение и анализ заявок на оснащение или переоснащение от МО и составление сводной заявки для оснащения или переоснащения МО Санкт-Петербурга, направление её в уполномоченное ИОГВ для централизованной закупки и поставки в МО Санкт-Петербурга., ответственные - ОТП, ОИБ и ИТО МО.

**3.2.2.1.2** Мониторинг ввода в эксплуатацию закупленных товаров, работ и услуг ответственные -ОТП, ОИБ и ИТО МО.

**3.2.2.2** Анализ соответствия ИКИ МО требованиям единого стандарта оснащения (Приложение № 4, №6) ответственные -ОТП, ОИБ и ИТО МО.

**3.2.2.3** Подготовка предложений по дополнениям и изменениям единого стандарта оснащения МО (Приложение № 4, №6), ответственные -ОТП, ОИБ.

**3.2.3** В части нормативно-правового регулирования процессов, связанных с работой ЕМИС выполняются следующие работы: ответственный - ОМП (юрист).:

**3.2.3.1** Подготовка проектов соглашений по информационному обмену с иными ведомствами и структурами в соответствии с законодательством Российской Федерации – ответственный.

**3.2.3.2** Подготовка проектов нормативно-правовых актов по вопросам использования и организации работы пользователей ЕМИС– ответственный.

**3.2.4** В части организации процессов обучения работе с ЕМИС – ответственный - ОМП.выполняются следующие работы:

**3.2.4.1** Создание и публикация учебно-методических материалов по работе с ЕМИС.

**3.2.4.2** Организация обучения пользователей.

**4. Порядок взаимодействия**

**4.1** Для обеспечения реализации задач методической поддержки ЕМИС создается график ответственных из состава ОМП. Ответственные лица выполняют следующие шаги в течение рабочего дня с 09:00 до 17:20:

**а) Прием заявок**. Ответственные принимают заявки от пользователей через установленные каналы (электронная почта, телефон и т.д.).

**б) Фиксация в электронном журнале**. Все заявки фиксируются в электронном журнале для дальнейшего учета.

**в) Присвоение уникального идентификатора**. Каждой заявке присваивается уникальный идентификатор для отслеживания статуса.

**г) Классификация по типу проблемы и приоритету**: Заявки классифицируются по типу проблемы (техническая, методическая и т.д.) и приоритету (высокий, средний, низкий, внесена ли в Методический справочник по поддержке ЕМИС: проблемы и алгоритмы решения. (Приложение № 7)

**д) Распределение по направлениям поддержки**. Заявки распределяются по направлениям поддержки: ОМП, ОТП, ОИБ.

**е) Распределения по компетенции сотрудников РЦК.** Каждая заявка направляется к соответствующим сотрудникам РЦК в соответствии с их компетенциями согласно Справочнику РЦК: Сотрудники и их компетенции (см. Приложение № 7).

**ж) Обработка и предоставление обратной связи**:. Назначенный, для отработки заявки, сотрудник обрабатывают заявки согласно Стандарт процедуры отработки заявки (Приложение № 8)

**з) Документирование результатов.** Результаты обработки фиксируются в электронном журнале для анализа, отчётности и обратной связи.

**4.1.1** В форме электронных заявок на адрес электронной почты [emis@spbmiac.ru](mailto:emis@spbmiac.ru) – круглосуточно.

**4.1.2** Официальные обращения за подписью руководителя учреждения в адрес СПб ГБУЗ МИАЦ с дублированием на адрес электронной почты [emis@spbiniac.ru](mailto:emis@spbiniac.ru) – круглосуточно;

**4.1.3** Через систему учета заявок СПб ГБУЗ МИАЦ в сети ЕМТС <https://support:.spbmiac.ru> – круглосуточно;

**4.1.4** По телефону линии методической поддержки пользователей 635-55-ХХ. Все звонки записываются и хранится не менее 30 дней- ежедневно по рабочим дням с 9:00 ч. до 17:20 ч.

**4.1.5.** Заявка с индивидуальным номером, с описанием сути проблемы согласно справочнику пояснением

**4.2** В части решения задач развития ЕМИС прием обращений пользователей осуществляется в формате направления со стороны медицинских организаций заявок с перечнем предлагаемых доработок с указанием основных решаемых задач — ежеквартально в форме официального письма за подписью руководителя учреждения в адрес СПб ГБУЗ МИАЦ с копией письма на адрес электронной почты Ответственный – ОМП , аналитический отдел РЦК.

**4.3** В части решения задач эксплуатации ЕМИС прием обращений пользователей осуществляется по телефону линии методической поддержки пользователей, а также в форме ответов на электронные заявки. Специалист проводит анализ проблемы и предлагает решение. В случае необходимости проводится консультация ( по телефону или видеосвязи) с пользователем для уточнения деталей. Ответственный – ОМП.

**4.4** В части решения задач обеспечения информационной безопасности при работе ЕМИС прием обращений пользователей осуществляется в форме электронных заявок Ответственный – ОИБ.

**4.5** В части задач аналитического обеспечения процессов в сфере здравоохранения при работе с ЕМИС прием обращений пользователей осуществляется в форме электронных заявок Ответственный – ОМП , аналитический отдел РЦК.

**4.6** В части решения задач оснащения медицинских организаций для обеспечения работы с ЕМИС прием обращений пользователей осуществляется по телефону линии методической поддержки пользователей, а также в форме электронных заявок ответственный – ОМП , аналитический отдел РЦК.

**4.7** В части нормативно-правового регулирования процессов, связанных с работой ЕМИС, прием обращений пользователей осуществляется по телефону линии методической поддержки пользователей, а также в форме электронных заявок Ответственный – ОТП .

**4.8** В части организации процессов обучения работе с ЕМИС прием обращений пользователей осуществляется в форме электронных заявок ответственный – ОМП.

**4.9** С целью обеспечения высокого качества эксплуатации ЕМИС, РЦК и РСТП осуществляют взаимодействие по вопросам, относящимся к их компетенции. Перечень тем и вопросов, отнесённых к компетенции РЦК и РСТП, установлен действующим регламентом технической поддержки ЕМИС. РЦК и РСТП взаимодействуют на принципах открытости, добросовестности, оперативности обмена информацией.

**4.9.1** РСТП предоставляет сотрудникам РЦК удалённый доступ посредством ЕМТС в СКЗ СПб ТКУ «ССПК», где осуществляется приём, ведение и исполнение заявок пользователей ЕМИС для оперативного информирования РЦК о статусе проведения мероприятий по технической поддержке (ТП) ЕМИС, создания заявок на ТП и обмена информацией с РСТП. Также оперативное взаимодействие с РЦК осуществляется РСТП по контактным данным, установленным действующим регламентом технической поддержки ЕМИС для приёма сообщений от пользователей ЕМИС. В случае поступления в адрес РСТП электронного письма с перенаправленной заявкой пользователя от РЦК, сотрудники РСТП в течение 15 минут рабочего времени направляют в адрес РЦК электронное письмо с подтверждением приёма заявки к исполнению.

**4.9.2** РЦК предоставляет для взаимодействия с РСТП адрес электронной почты support@spbrniac.ru и телефон методической поддержки 635-55-ХХ. В случае поступления на адрес электронной почты письма с перенаправленной заявкой пользователя от РСТП, сотрудники РЦК в течение 15 минут рабочего времени направляют в адрес РСТП электронное письмо с подтверждением приёма заявки к исполнению.

**4.9.3** РЦК осуществляет приём и исполнение заявок и запросов, поступивших от РСТП в срок не более 5 рабочих дней с момента приёма такой заявки. Результат исполнения направляется на адрес электронной почты.

**4.9.4** РСТП осуществляет приём и исполнение заявок и запросов, поступивших от РЦК в срок не более 5 рабочих дней с момента приёма такой заявки. Результат исполнения направляется на адрес электронной почты.

**4.9.5** РСТП и РЦК осуществляют взаимное информирование о любых фактах и обстоятельствах, которые могут повлиять на проведение методической и технической поддержки ЕМИС по контактным данным, установленным выше.

**4.9.6** РСТП и РЦК оказывают взаимное содействие при осуществлении технической и методической поддержки ЕМИС, если такое содействие необходимо или может ускорить осуществление методической и технической поддержки ЕМИС.

**4.10** Взаимодействие с РСТП, с организациями, осуществляющими сопровождение и развитие ЕМИС, а также с организациями, осуществляющими сопровождение и развитие подсистем РЕГИЗ и УСМП, обеспечивается посредством организации совместных совещаний, переписки специалистов посредством электронной почты учреждений, а также посредством телефонной связи. В целях обеспечения сбора сведений о технических ошибках работы ЕМИС, которые должны быть учтены в централизованной заявке на доработку ЕМИС, а также в случаях необходимости предоставления методической поддержки специалистам РСТП, прием обращений пользователей осуществляется в форме электронных заявок.

**4.11** Взаимодействие с организациями, осуществляющими сопровождение и развитие ЕМИС, осуществляется в соответствии с заключенными государственными контрактами на развитие и сопровождение соответствующих компонентов ЕМИС.

**4.12** Взаимодействие с организациями, осуществляющими сопровождение и развитие подсистем РЕГИЗ и УСМП в рамках организационно-методического сопровождения взаимодействия указанных подсистем с ЕМИС, осуществляется в соответствии с заключенными государственными контрактами на развитие и сопровождение указанных государственных информационных систем (ГИС).

**4.13** В целях реализации задач по организации обучения:

**4.13.1** Совместно с Разработчиком РЦК формирует требуемый состав учебно-методических материалов для пользователей разных уровней и ролей.

**4.13.2** Подготовленные учебно-методические материалы по работе с ЕМИС публикуются на сайте СПб ГБУЗ МИАЦ по мере их обновления.

**4.13.3** РЦК осуществляет мониторинг прохождения первичного и периодического обучения пользователей ЕМИС.

**4.13.4** РЦК осуществляет взаимодействие с уполномоченными со стороны медицинских организаций специалистами по обеспечению работы с ЕМИС с целью оптимизации процессов внедрения и эксплуатации ЕМИС на местах.

**4.14** Общие требования к порядку взаимодействия:

**4.14.1** Участники взаимодействия назначают своих представителей, ответственных за осуществление взаимодействия, о чем в письменной форме информируют друг друга.

**4.14.2** Сведения об уполномоченных представителях должны содержать: фамилию, имя, отчество, занимаемую должность, адрес электронной почты, контактный номер телефона.

**4.14.3** Любые изменения контактной информации участников взаимодействия должны фиксироваться и предоставляться участниками взаимодействия в РЦК в течение 1 (одного) рабочего дня с момента изменения.

**5. Заключительные положения**

**5.1** Настоящий Регламент вступает в силу с даты его утверждения Комитетом по здравоохранению при согласовании Комитетом по информатизации и связи (при необходимости).

**5.2** Контроль за исполнением Регламента осуществляется заместителем председателя Комитета по здравоохранению.