YORDMED

Руководство пользователя

Медицинская информационная система (МИС), CRM и партнёрская программа — полное описание функционала

Разделов: 5 · статей: 164 · ООО «Йорд Тех» · редакция октябрь 2026

Содержание

Часть 1. О системе

1.1 Начало работы
1.2 Навигация
1.3 Роли и доступы
1.4 Экосистема
1.5 Работа с Базой знаний

Часть 2. МИС — медицинская информационная система

2.1 Пациенты
2.2 Расписание и записи
2.3 Приёмы, касса и смены
2.4 Приём врача
2.5 Медицинские документы
2.6 Шаблоны приёма
2.7 Склад
2.8 Курсы и абонементы
2.9 Справочники
2.10 Услуги и прайс
2.11 Персонал и врачи
2.12 Приложение врача
2.13 Лаборатория

Часть 3. CRM — управление продажами и клиникой

3.1 Дашборд и финмодель
3.2 Аналитика и маркетинг
3.3 Воронка продаж
3.4 Входящий поток (координатор)
3.5 Звонки
3.6 Обращения (омниканал)
3.7 Доназначения
3.8 Задачи
3.9 База клиентов
3.10 Рассылки и кампании
3.11 Лояльность
3.12 Управление отделом продаж
3.13 Сотрудники и роли
3.14 Настройки сайта
3.15 AI-ассистент
3.16 Инструменты продавца
3.17 Готовность и здоровье клиники

Часть 4. Сайт и приложения для пациентов

4.1 Сайт клиники

4.2 Приложение клиента (пациент)

4.3 Омниканальные обращения

Часть 5. Партнёрская программа

5.1 Управление партнёрами

5.2 Приложение партнёра

ЧАСТЬ 1

О системе

1.1 Начало работы

Как войти в систему

ОБЩЕЕ

В YORD MED действует **единый вход**: у CRM и МИС одни и те же логин и пароль — учётная запись сотрудника. Отдельно регистрироваться не нужно.

Шаги входа

1. Откройте страницу входа CRM.
2. Введите **логин** сотрудника (тот же, что в МИС).
3. Введите **пароль**. Значок глаза рядом с полем показывает или скрывает символы — удобно проверить перед отправкой.
4. Нажмите **«Войти»**.

> Роль (например, Врач или Администратор) и доступные разделы определяются **автоматически** по вашей учётной записи. Ничего выбирать вручную не нужно.

Если вход не удаётся

- **«Неверный логин или пароль»** — проверьте раскладку клавиатуры и режим Caps Lock, затем повторите.
- Логин и пароль — те же, что вы используете в МИС. Если они изменились там, используйте новые и здесь.
- Пароль знаете только вы: администратор и руководитель его не видят.

Восстановление пароля

Пароль сотрудника управляется через учётную запись МИС. Если вы его забыли или он перестал подходить, обратитесь к **администратору клиники** или **руководителю** — они помогут сбросить и выдать новый. После смены пароля он сразу действует и в CRM, и в МИС.

Закончив работу, нажмите **«Выйти»** внизу бокового меню — особенно на общем компьютере.

1.2 Навигация

Что где находится: карта разделов

ОБЩЕЕ

Все разделы CRM собраны в **боковом меню** слева (на телефоне оно открывается кнопкой-меню сверху). Вы видите только те разделы, которые нужны вашей роли, — лишнее скрыто, чтобы не отвлекать.

Основные разделы

- **Дашборд** — сводка и сигналы по клинике (для руководителя).
- **Финмодель** — финансы, прибыль, ставки (для руководителя).
- **Воронка продаж** и **База клиентов** — работа с лидами и клиентами.
- **Доназначения** — рекомендованные врачами услуги.

- **Задачи SMART** — задачи по клиентам.
- **Лояльность** — баллы, кэшбэк, абонементы, сертификаты.
- **Журнал звонков** и **Обращения** — телефония и переписка из мессенджеров.
- **Рассылки** и **Кампании** — маркетинговые сообщения.
- **Аналитика**, **Здоровье клиники**, **ROI маркетинга** — отчёты и метрики.
- **Партнёры** — партнёрская программа и выплаты.
- **Сотрудники и роли**, **Роли и доступы**, **Настройки сайта** — управление (для руководителя).
- **База знаний** — эти самые статьи-инструкции.

> Не видите нужный раздел? Скорее всего, он относится к другой роли. Уточните у руководителя, нужен ли вам доступ.

Подсказки

Активный раздел подсвечен. Внизу меню — ваше имя, роль и кнопка **«Выйти»**. Рядом с **«Партнёры»** может гореть счётчик новых заявок.

1.3 Роли и доступы

Роли в системе: кто за что отвечает

ОБЩЕЕ

Доступ к разделам и действиям в YORD MED зависит от **роли** сотрудника. Роль назначается в учётной записи и определяет, что вы видите и что можете делать. Это защищает финансы и персональные данные — каждый работает в своей зоне.

Основные роли

- **Владелец / Руководитель** — видит всё: финансы и прибыль, партнёров и выплаты, клиентов, лояльность, настройки, сотрудников и роли. Отвечает за экономику клиники и общие правила.
- **Директор по финансам** — финансы, прибыль, реестры выплат и дашборд. Без операционной работы с медкартами.
- **Администратор клиники / Касса** — продажи, полные контакты клиентов, лояльность, а также операционная работа в МИС: пациенты, расписание, запись, приёмы, услуги. Ежедневное ядро работы клиники.
- **Врач** — свои приёмы, пациенты и расписание в МИС, плюс общий дашборд. Финансы и чужие клиенты недоступны.
- **Маркетолог** — лиды и воронка, рассылки, кампании, аналитика маркетинга. Без полных персональных данных и финансов.

> Отдельные роли есть и для **медсестры**, **инструктора ЛФК**, **кладовщика** — с доступом только к нужным им участкам МИС.

Важно

Если вам не хватает доступа для работы — не обходите ограничение, а обратитесь к **руководителю**: он может настроить права на экране «Роли и доступы».

1.4 Экосистема

Экосистема YORD MED: CRM, МИС, сайт, приложения

ОБЩЕЕ

YORD MED — это не одна программа, а связка систем, которые работают на **единой базе** и **общем входе**. Данные не дублируются: запись, сделанная в одном месте, сразу видна во всех остальных.

Из чего состоит

- **МИС (медицинская система)** — сердце клиники: пациенты и медкарты, расписание и запись, приёмы, услуги и прайс, склад, касса. Здесь идёт лечебная и операционная работа.
- **CRM** — управление и деньги: воронка продаж, лиды, лояльность, партнёрская программа, финансовая модель, аналитика, рассылки. МИС и CRM делят одну базу и один вход.
- **Сайт** — витрина для пациентов: онлайн-запись, направления, отзывы, AI-консультация. Заявки и записи с сайта попадают прямо в систему.
- **Приложения** — для **врача** (расписание и приёмы на телефоне), для **клиента** (запись, история, баллы) и для **партнёра** (свой QR-код, клиенты, выплаты).

Как это связано

> Пример: клиент записался на **сайте** → запись появилась в **МИС** у администратора → врач принял его через **приложение** → оплата и баллы прошли через **кассу** → выручка и аналитика отразились в **CRM**.

Вам не нужно знать всю схему наизусть. Достаточно помнить: вы работаете в своей части, а система сама передаёт данные дальше.

1.5 Работа с Базой знаний

Как пользоваться Базой знаний и куда обращаться за помощью

ОБЩЕЕ

База знаний — это внутренние инструкции клиники: как войти, как провести оплату, как работать с клиентами и партнёрами. Открывается из бокового меню — раздел **«База знаний»**.

Как найти нужное

1. Откройте раздел **«База знаний»**.
2. Воспользуйтесь **поиском** — введите слово из вопроса (например, «оплата» или «QR»).
3. Переключайтесь между **вкладками ролей**: есть общие статьи (для всех) и статьи для конкретных ролей — Касса, Менеджер, Владелец, Партнёр.
4. Откройте статью и следуйте пошаговой инструкции.

> Начните с общих статей раздела — они дают базовое понимание системы. Затем смотрите статьи своей роли.

Кто наполняет базу

Статьи создаёт и редактирует **руководитель (владелец)**. Если инструкция устарела, чего-то не хватает или что-то описано неверно — сообщите ему, и статью обновят.

Куда обращаться за помощью

- **Вопрос по работе в системе** — сначала ищите ответ в Базе знаний.
- **Не хватает доступа, забыт пароль** — к **администратору клиники** или **руководителю**.

- **Что-то не работает или ведёт себя странно** — сообщите руководителю, опишите, что делали и что увидели.

Чем точнее вы опишете ситуацию, тем быстрее вам помогут.

ЧАСТЬ 2

МИС — медицинская информационная система

2.1 Пациенты

Найти/создать пациента и куда падают записи с сайта

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Найти пациента

Где: раздел **«Пациенты»** → поле поиска. Вводите фамилию, телефон или email — кликните по нужному в списке.

Создать пациента

В разделе «Пациенты» → кнопка **«+ Создать пациента»**. Заполните ФИО, дату рождения, пол, телефон, email; при необходимости — согласия на обработку данных. Нажмите **«Сохранить»**.

Записать на приём

Два пути:

- Из карточки пациента → кнопка **«Записать на приём»** → выберите врача, услугу, дату/время → сохраните.
- Из **расписания** → клик по свободному слоту → выберите пациента (или создайте) и услугу → сохраните.

Куда падают записи и заявки с сайта

- **Онлайн-запись с сайта** → появляется в **расписании врача** со статусом **«Записан»** (не подтверждена). Позвоните клиенту и, если подтвердил, поменяйте статус на «Подтверждён».
- Тот же контакт заводится **лидом в CRM** (раздел «Лиды», источник «сайт») — там с ним работает менеджер.

> **Совет:** если один клиент записался дважды (дубль) — вторую запись отмените вручную через карточку приёма.

Найти пациента, завести карточку и оформить согласия на ПДн

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → боковое меню **Пациенты**

Поиск

1. Откройте **Пациенты**.
2. В строке **Поиск по ФИО** начните вводить фамилию — список фильтруется сразу.
3. Значок фильтра рядом открывает расширенный отбор.
4. Блок **Архивные пациенты** (со счётчиком) разворачивается отдельно — там скрытые/старые карточки.

Создать пациента

1. Нажмите **Создать пациента**.
2. Вкладка **Основная информация**: **Фамилия**, **Имя**, **Отчество**, **Дата рождения**, **Пол**, **E-mail**, **Номер телефона**, **Адрес проживания**. **Логин** подставится сам. Нажмите **Продолжить**.
3. Вкладка **Личные данные**: паспорт (**Серия и номер паспорта**, **Кем выдан паспорт**, **Код подразделения**), **СНИЛС**, **Номер полиса ОМС**, при наличии — **ДМС**, **№ амбулаторной карты**.

Согласия

Внизу формы отметьте галочки:

- ☐ **Согласие на обработку персональных данных** — обязательно перед заведением карточки;
- ☐ **Согласие на рекламные рассылки** — по желанию пациента.

1. Нажмите **Зарегистрировать**. Появится **Пациент успешно добавлен!**

> Записи с сайта падают на существующую карточку по совпадению данных. Не плодите дубли — сначала ищите пациента, только потом создавайте.

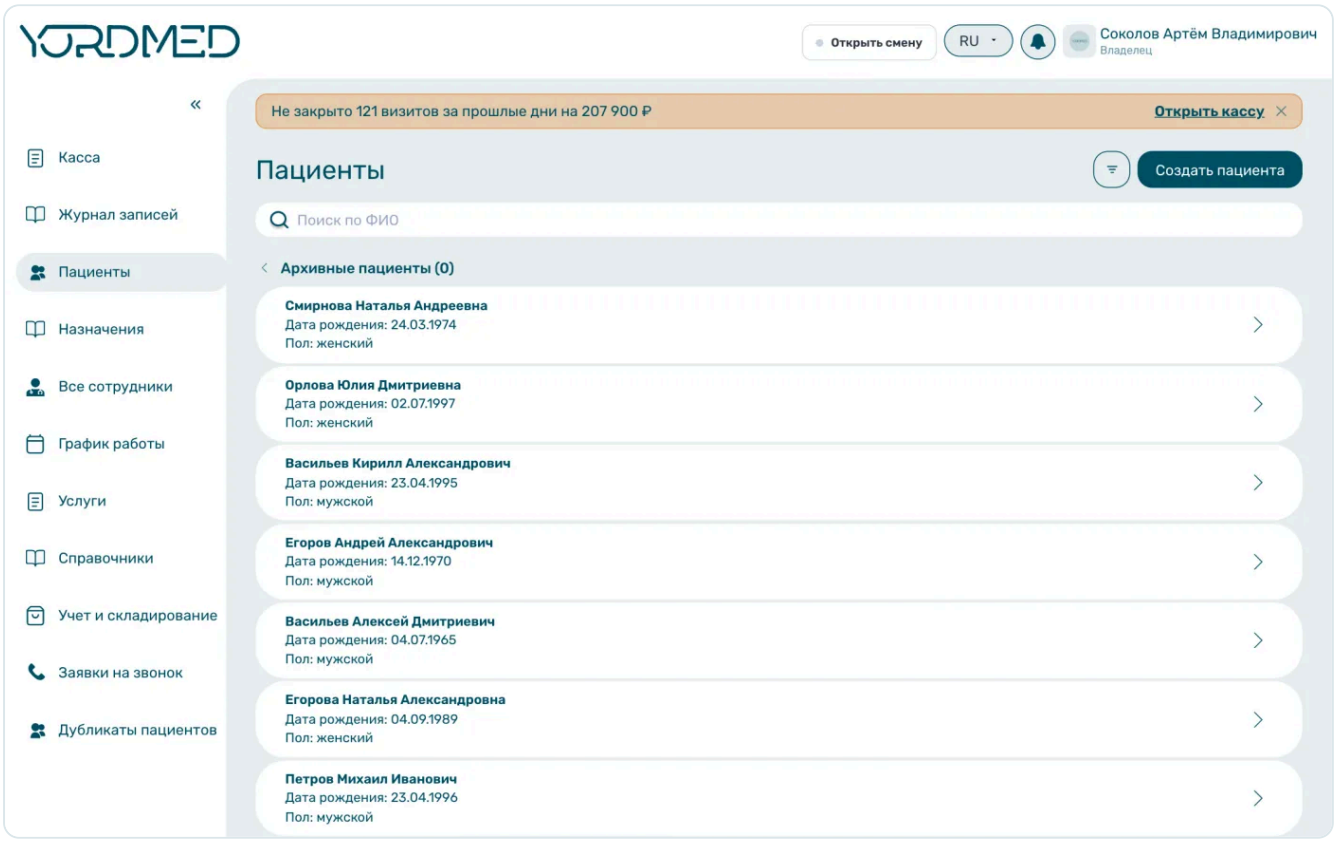
Документы заводятся автоматически

При создании карточки пациента система **сама генерирует комплект документов**:

- **амбулаторная карта** (health_card и «Амбулаторная карта»);
- **ИДС-согласие** (информированное добровольное согласие);
- **договор**.

Отдельно создавать их не нужно — они сразу появятся во вкладке **«Документы»** карточки пациента, откуда их можно распечатать.

Как это выглядит



Список пациентов

Документы пациента и добавление родственника (иждивенца)

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → **Пациенты** → карточка пациента → вкладка **Документы**

Документы пациента

1. Откройте карточку пациента, перейдите на вкладку **Документы**.
2. Ниже истории приёмов — блок с документами, сгруппированными по типу (без типа → **Без категории**).
3. По каждому документу: **Скачать** и **Удалить**.
4. Чтобы добавить новый (согласие, справка, скан) — **Загрузить документ**. После загрузки появится подтверждение.

> Удаление документа спрашивает подтверждение: **«Вы действительно хотите удалить этот документ?»**

Родственник / иждивенец

Если за пациента записывается родственник (ребёнок, супруг), он оформляется как отдельный связанный профиль.

1. Откройте форму **Добавить родственника**.
2. Заполните: **ФИО**, **Дата рождения**, **Пол**, **Степень родства** (Ребёнок, Родитель, Супруг(а) и т.д.).
3. Нажмите **Добавить** — появится **Родственник добавлен!**

У родственника отдельная карточка с вкладками **Основная информация**, **Личные данные**, **Результаты** (его приёмы). Паспорт и СНИЛС на форме добавления не спрашиваются — только базовые поля и степень родства.

Галочки согласия для родственника

При добавлении родственника (иждивенца) доступ к его данным регулируется **тремя отдельными флагами**:

- **личные данные** родственника (is_pd);
- **назначения** родственника (is_hs);
- **результаты приёмов** родственника (is_hc).

> Каждая галочка независима: можно открыть доступ, например, только к записям, но не к результатам. Ставьте их согласно тому, на что родственник дал согласие.

Редактировать данные пациента: основная информация и личные данные

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → Пациенты → откройте карточку пациента → кнопка **«Редактировать»** (или на вкладке «Личные данные» — кнопка **«Редактировать»** внизу).

Форма редактирования разбита на две вкладки — переключайтесь кнопками сверху.

Основная информация

Здесь правятся контактные и общие поля:

- **ФИО**, **Логин**, **Дата рождения** (формат ДД.ММ.ГГГГ), **Пол** — обязательные, отмечены `*`.
- **E-mail**, **Номер телефона** — телефон вводится в маске `+7 (___) ___-___-__`.
- **Адрес проживания**, **Семейное положение**, **Категория гражданина**, **Место работы / учёбы**.

Нажмите **«Продолжить»**, чтобы перейти к личным данным, либо сразу переключитесь на вторую вкладку.

Личные данные

- **№ амбулаторной карты**, **Серия и номер паспорта** (маска `0000 000000`), **СНИЛС**.
- **Полис ОМС**: номер, срок действия, страховая компания.
- **ДМС**: полис, страховая компания, срок действия.
- Галочки **согласий**: на обработку персональных данных и на рекламные рассылки.

Сохранение

Нажмите **«Обновить»**. Появится сообщение «Пациент успешно обновлён», и вы вернётесь в карточку. Кнопка **«Отменить»** закрывает форму без сохранения.

> Если открыть редактирование через вкладку «Личные данные», форма сразу встанет на нужную вкладку — удобно, когда нужно поправить только полис или паспорт.

> ФИО, логин, дата рождения, пол, e-mail и телефон обязательны — без них сохранение не пройдёт, система подскажет, какое поле не заполнено.

Архивировать, разархивировать и удалить пациента

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → Пациенты → откройте карточку пациента → вкладка **«Основная информация»** → ряд кнопок сверху.

В карточке доступны действия над самим пациентом: **Записать**, **Редактировать**, **В архив / Разархивировать** и **Удалить**.

Отправить в архив

Нажмите **«В архив»**. Пациент останется в базе, но уйдёт из основного списка — так убирают неактуальные карточки (уехал, дубль, давно не приходит), не теряя историю. После архивации кнопка меняется на **«Разархивировать»**, появляется сообщение об успехе.

Разархивировать

Откройте карточку архивного пациента и нажмите **«Разархивировать»** — он снова вернётся в активный список.

> Архивных пациентов видно в списке «Пациенты»: над перечнем есть строка **«Архив пациентов (N)»** — кликните по ней, чтобы развернуть скрытый список. Архивные карточки показаны бледно-серым.

Удалить

Кнопка **«Удалить»** (красная) убирает пациента полностью. Система спросит подтверждение. После удаления вы вернётесь к списку.

> **Важно:** удаление необратимо и уносит связанную историю. В большинстве случаев правильнее отправить пациента **в архив** — данные сохранятся, а карточка просто уйдёт с глаз. Удаляйте только явный мусор (тестовые или ошибочно созданные карточки).

Расширенный поиск и фильтры пациентов

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → Пациенты → строка поиска сверху и кнопка-фильтр (иконка воронки) справа.

Быстрый поиск по ФИО

Поле поиска над списком фильтрует пациентов по ФИО прямо во время набора — регистр не важен. Подходит, когда пациент уже в базе и вы знаете фамилию.

Расширенный фильтр

Нажмите иконку **воронки** справа от кнопки «Создать пациента» — откроется окно **«Фильтр»** с полями:

- **ФИО**, **Логин**, **E-mail**, **Телефон**.
- **Дата рождения от / до** — диапазон.
- **Семейный статус**, **Категория гражданина**, **Пол**.

- Документы: **серия** и **номер паспорта**, **СНИЛС**, **Мед. карта**.
- Полисы: **ОМС** (номер, страховая, срок до), **ДМС** (номер, страховая, срок до).

Заполните нужные поля (можно несколько сразу) и нажмите **«Применить»** — список перестроится по совпадениям.

Сброс

Рядом с «Применить» появляется кнопка с крестиком — она **очищает** все поля фильтра и возвращает полный список.

> Поля работают в комбинации: например, «Категория гражданина = пенсионер» плюс «Дата рождения до» помогут собрать нужную выборку. Пустые поля просто игнорируются.

История приёмов пациента: таблица записей и действия по ним

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → Пациенты → карточка пациента → вкладка **«Документы»** → блок **«Все записи»**.

Здесь собрана вся история записей пациента — прошлых и будущих.

Что видно в таблице

По каждой записи столбцы: **Дата и время**, **Услуга**, **Врач**, **Стоимость услуги**, **Статус приёма** (Записан, Подтверждён, Завершён, Отменён).

Над таблицей — поле поиска: фильтрует записи по услуге, врачу или статусу.

Метка «не завершён»

Если день приёма уже прошёл, а запись не завершена и не отменена, рядом со статусом загорается жёлтая метка **«⚠ не завершён»**. Это сигнал: карту приёма нужно заполнить у врача либо отметить неявку пациента.

Действия по записи

У активной записи (статус «Записан» или «Подтверждён») справа появляется иконка **«три точки»** — нажмите её:

- **Подтвердить** — переводит запись из «Записан» в «Подтверждён» (доступно для только что созданных).
- **Перенести** — открывает окно переноса на другую дату/время.
- **Отменить** — переводит запись в статус «Отменён».

> У завершённых и отменённых записей «трёх точек» нет — их уже нельзя перенести или отменить.

Новая запись

Кнопка **«Записать»** на вкладке «Основная информация» сразу открывает окно создания записи для этого пациента — данные пациента подставятся автоматически.

Документы пациента: загрузка, скачивание и удаление файлов

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → Пациенты → карточка пациента → вкладка **«Документы»** → блок **«Документы»** (ниже таблицы записей).

В этом блоке хранятся файлы пациента, сгруппированные по типу.

Загрузить документ

Нажмите **«Загрузить документ»**. В окне выберите **тип документа**:

- **Амбулаторная карта**
- **ИДС согласие** (информированное добровольное согласие)
- **Договор ЖАН**
- **Другое (свой вариант)** — при выборе появится поле, где можно вписать своё название типа.

Затем выберите **файл** с компьютера и подтвердите. После загрузки появится сообщение «Документ успешно загружен», и файл встанет в соответствующую группу.

Просмотр по группам

Документы показаны папками по типу — в заголовке видно название и число документов. Кликните по группе, чтобы **развернуть** её и увидеть список файлов. Внутри каждый документ показан с номером, названием типа и датой загрузки; новые — сверху.

Скачать и удалить

- **Скачать** — открывает файл в новой вкладке браузера (оттуда его можно сохранить или распечатать).
- **Удалить** (красная кнопка) — убирает файл; система спросит подтверждение.

> Скачивание — это и есть способ распечатать документ пациента: откройте его в новой вкладке и печатайте из браузера. Если файл не открылся, проверьте, что документ действительно загрузился, и повторите.

Карточка пациента: личные данные, паспорт, полисы и амбулаторная карта

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → Пациенты → карточка пациента → вкладка **«Личные данные»**.

Эта вкладка показывает документы и реквизиты пациента в удобных карточках — только для просмотра, правка идёт через кнопку «Редактировать».

Что здесь собрано

- **Паспортные данные** — серия и номер.
- **СНИЛС**.
- **Полис ОМС** — номер, страховая компания, срок действия.
- **Полис ДМС** — номер, страховая компания, срок действия.
- **Амбулаторная карта** — номер.

Если поле не заполнено, вместо значения показан прочерк `–`.

Основная информация

На соседней вкладке **«Основная информация»** видны: ФИО и внутренний идентификатор пациента, логин, дата рождения (с автоматически посчитанным возрастом), пол, телефон, e-mail, адрес проживания, семейное положение, категория гражданина и место работы.

Как поправить

Внизу вкладки «Личные данные» — кнопка **«Редактировать»**: она открывает форму сразу на нужном разделе, чтобы быстро внести полис, паспорт или СНИЛС.

> Держите полисы актуальными: срок действия ОМС/ДМС виден прямо в карточке — по нему удобно проверять, не истёк ли полис перед оформлением приёма.

> Внутренний идентификатор под ФИО помогает однозначно отличить пациента от однофамильца при поиске и сверке.

Печать документов пациента: карта, согласие на ПДн, идентификаторы

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: карточка пациента → раздел «Пациенты».

Что умеет система

Система умеет формировать по пациенту три готовых бланка, подставляя в шаблоны его данные (ФИО, дата рождения, паспорт, СНИЛС, полис, телефон, адрес):

- **Карта пациента** — учётная карточка с паспортными и страховыми реквизитами.
- **Согласие на обработку персональных данных** — с ФИО, паспортом, адресом и контактами.
- **Бланк идентификаторов** — сводка документов пациента (паспорт, дата выдачи, адрес).

> Важно: бланки выгружаются в формате `Word` (.docx), не PDF. Открой файл в редакторе и распечатай уже оттуда.

Как получить

На сегодня отдельных кнопок «Печать карты / согласия / идентификаторов» в карточке пациента нет — формирование бланков реализовано на стороне сервера, но в интерфейс кассы ещё не выведено.

Поэтому порядок такой:

1. Убедись, что в карточке пациента заполнены паспорт, дата рождения, адрес и телефон — иначе поля в бланке будут пустыми.
2. Запроси печать бланка у администратора: он может сформировать нужный документ по пациенту.
3. Готовый `.docx` открывается и распечатывается стандартными средствами.

Совет

Перед печатью согласия проверь корректность паспортных данных и адреса: именно они попадают в юридический бланк. Если чего-то не хватает — дозаполни карточку через «Редактировать».

Прочие действия в карточке пациента: смена пароля и фото

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: карточка пациента → раздел «Пациенты».

В карточке пациента, помимо основных действий (запись, редактирование, архив, удаление), есть два вспомогательных сценария — пароль и фото. Оба сейчас реализованы ограниченно, важно понимать, что именно доступно.

Смена пароля пациента

Пароль нужен пациенту для входа в личный кабинет и приложение.

- Смена пароля устроена как **самостоятельное действие пациента**: система требует ввести **текущий пароль** и затем новый. Без верного текущего пароля смена не пройдёт.
- Это значит, что касса **не может** просто «задать» пациенту новый пароль, не зная старого — админ-сброса пароля пациента в интерфейсе нет.

> Если пациент забыл пароль — он восстанавливает его сам через форму восстановления на сайте/в приложении, а не через кассу.

Фото (аватар) пациента

- Загрузка фото пациента поддерживается на стороне сервера, но отдельной кнопки в карточке кассы нет.
- Фото обычно подтягивается автоматически или задаётся администратором; для кассовых задач оно не обязательно.

Итог

Если пациент просит помочь с паролем или фото — направь его на самостоятельное восстановление пароля, а нестандартные случаи (сброс, замена фото) передай администратору.

2.2 Расписание и записи

Расписание клиники: часы работы и приёмы в закрытые часы («сироты») ВЛАДЕЛЕЦ

Где: боковое меню → **Расписание клиники**.

Что это

Здесь вы задаёте, **в какие часы клиника открыта** — единую сетку с **06:00 до 24:00** по дням недели. Врач физически не сможет выбрать время приёма вне открытых часов. Перерывы (обед, техчас) делаются просто: не выделяйте этот час.

Как рисовать сетку

Экран — это тепловая карта: строки это дни недели, столбцы это часы.

- Нажмите на клетку и **ведите мышью** — закрашиваете сразу диапазон часов.
- Первая клетка задаёт направление: если она была открыта — ведёте на **закрытие**, если закрыта — на **открытие**.
- Закрашенные (тёмные) клетки это открытые часы.
- Нажмите **Сохранить** — иначе изменения не применятся.

Почему всплывает принудительный перенос

Когда вы **сужаете** часы (убираете уже работавшее время), возможны приёмы, которые попали в только что закрытый час. Система их **не удаляет молча** — это записи живых пациентов.

- Пустые слоты-заглушки (закрытия) в этих часах убираются автоматически.
- А **приёмы пациентов** становятся «сиротами»: они висят вне рабочих часов.

> При следующем заходе в журнал записей система заставит перенести каждого «сироту» на корректное время — пропустить нельзя, пока все не разведены.

Поэтому сужайте часы заранее и предупреждайте кассу: после сохранения их ждёт разбор осиротевших записей.

Перенести запись перетаскиванием (drag-and-drop) КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: журнал записей (сетка расписания) — карточки приёмов можно перетаскивать мышью.

Как перенести

1. Наведите на карточку приёма и **зажмите левую кнопку мыши** (курсор станет «рукой»).
2. **Перетащите** карточку:

- вверх/вниз в той же колонке — меняется **время** приёма;
- в **колонку другого врача** — приём переносится на этого врача.

1. Отпустите кнопку. Время притягивается к ближайшему слоту сетки, длительность приёма сохраняется.

Появится сообщение **«Запись перенесена»**, и сетка обновится.

Ограничения

- Нельзя перетаскивать **отменённые** записи и пустые (черновые) карточки.
- Приём **не выйдет за пределы рабочего дня** — если бросить слишком низко, он встанет на последний возможный слот.
- Если бросить на то же время и того же врача — ничего не произойдёт (сервер не дёргается).

> Если перенос не удался, появится красное сообщение с причиной — запись остаётся на прежнем месте. Проверьте занятость слота и повторите.

Записать пациента на приём в журнале записей

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → боковое меню **Журнал записей**

Открыть сетку

1. Слева в меню нажмите **Журнал записей**.
2. Сверху выберите режим просмотра: **По врачам** или **По кабинетам**.
3. В выпадающем списке выберите **Выберите врача** (или **Выберите кабинет**).
4. Кнопкой **Сегодня** или значком календаря перейдите на нужную дату.

Три способа записать пациента

- **Кнопка «Записать пациента»** (вверху справа) — откроется окно новой записи, где вы ищете пациента и выбираете услугу.
- **Клик по пустой ячейке** нужного часа — окно записи откроется уже с подставленным временем и врачом.
- **Из карточки пациента** — кнопка **Записать**.

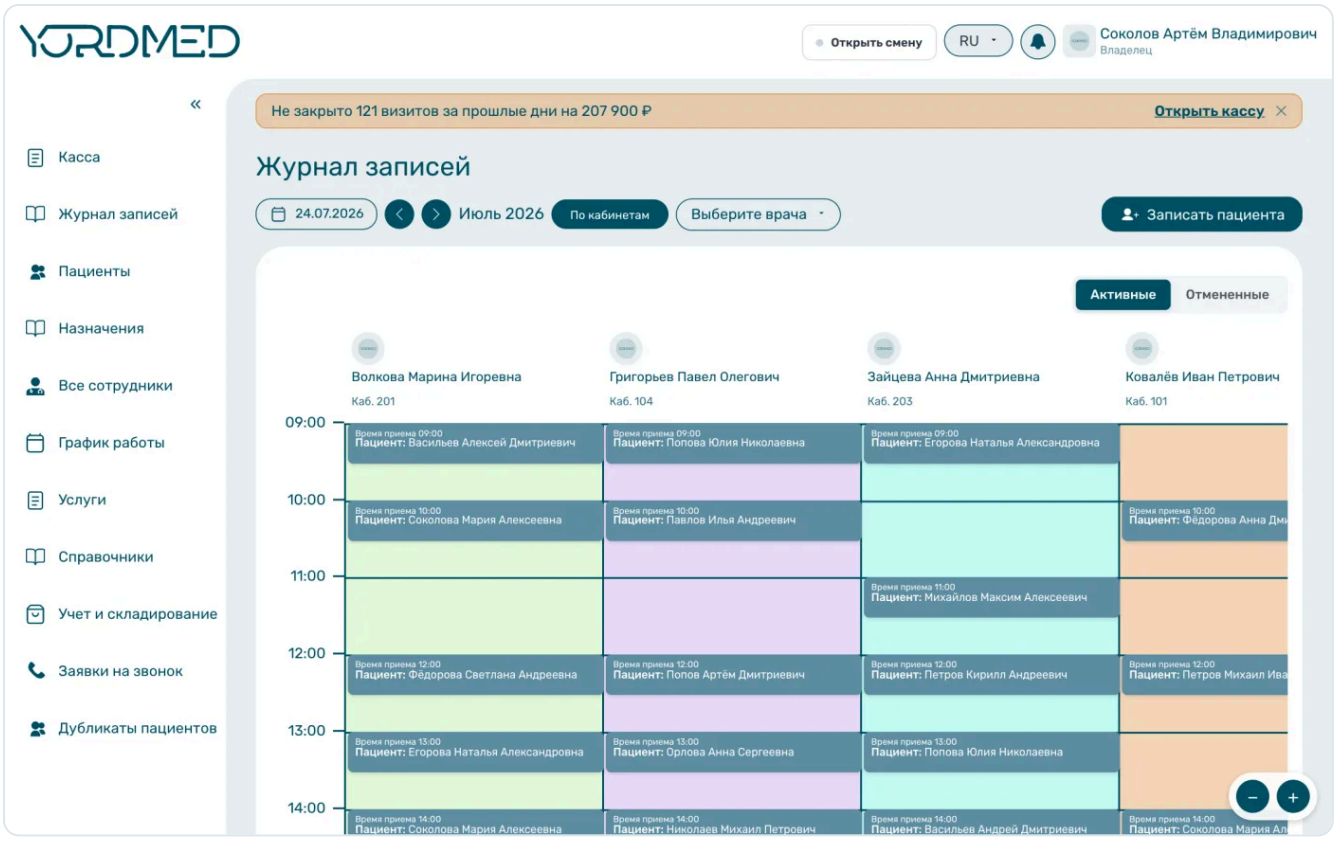
В окне записи

1. Найдите пациента (по ФИО). Если его нет — сначала создайте карточку.
2. Выберите услугу: в списке видны **Стоимость** и **Ближайшая дата**.
3. Отметьте услугу кнопкой **Выбрать** (станет **Выбрано**), можно несколько.
4. Подтвердите запись.

> Если пациента нет в базе — сначала заведите карточку (**Пациенты → Создать пациента**), иначе запись уйдёт «на ноунейм».

Закрыть время (перерыв, недоступность) можно правым кликом по ячейке.

Как это выглядит



Журнал записей: расписание по кабинетам

Подтвердить или отклонить онлайн-запись с сайта

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → **Журнал записей** → значок календаря → панель **Заявки на запись**

Когда клиент записывается через сайт, заявка не попадает в сетку автоматически — её подтверждает администратор.

Найти заявки

1. Откройте **Журнал записей**.
2. Нажмите значок календаря вверху.
3. Сбоку появится панель **Заявки на запись**. Если пусто — надпись **Нет заявок**.

На карточке заявки видны: дата, ФИО пациента и услуги с врачами.

Подтвердить заявку

1. **Кликните по карточке заявки** — откроется окно создания записи на её основе.
2. Проверьте пациента, услугу, врача и время.
3. Подтвердите — заявка превратится в реальную запись в сетке.

Отклонить заявку

1. Нажмите крестик на карточке заявки.
2. На вопрос **«Вы уверены, что хотите удалить эту заявку?»** нажмите **ОК**.
3. Появится сообщение **Заявка успешно удалена**.

> Заявку с сайта нельзя оставлять висеть: пока вы её не подтвердили, время у врача формально свободно и его может занять другая запись.

Отменить или перенести запись, закрыть слот

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → **Журнал записей** (или карточка пациента → вкладка **Документы**)

Отменить / перенести из сетки

1. Откройте **Журнал записей** и найдите запись в сетке.
2. **Кликните по записи** — откроется карточка приёма.
3. Для записи в статусе **Записан** доступна кнопка **Отменить запись**; перенос — через окно приёма.

Из карточки пациента

1. **Пациенты** → откройте карточку → вкладка **Документы** → блок **Все записи**.
2. У активной записи (статус **Записан** или **Подтверждён**) нажмите меню «···»:

- **Подтвердить** (если статус ещё **Записан**),
- **Перенести запись**,
- **Отменить** (переведёт запись в **Отменён**).

Закрыть время (слот)

- **Правый клик** по ячейке в сетке → закрыть слот (перерыв, обед). Комментарий по умолчанию: `Слот закрыт`.
- Чтобы снова открыть — кликните по закрытому слоту и в окне **«Сделать слот доступным?»** нажмите **Сделать доступным**.

> Если в закрываемое время уже есть запись, система попросит сначала перенести пациента.

Закрыть слот с конфликтом и снова открыть

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: журнал записей → клик по слоту → **Сделать слот недоступным** (или из формы записи).

Закрыть слот

Закрытие блокирует время, чтобы на него нельзя было записать пациента (ремонт, врача нет, обед).

1. Укажите **врача**, **дату/время начала** и **окончания**, при желании **причину**.
2. Нажмите **Закрыть слот**. Если период занимает несколько дней — блок ставится на каждый день диапазона.

Если в слоте уже есть запись (конфликт)

Закрыть время, где стоит живой приём, «поверх» нельзя.

- Система это увидит и **сразу откроет перенос** этой записи.
- Перенесите приём на другое свободное время (можно сменить и врача).

> После успешного переноса система **сама докроет** исходный слот с теми параметрами, что вы задавали — повторно закрывать вручную не нужно.

Снова открыть (разблокировать) слот

Если время закрыли по ошибке или причина отпала:

1. В журнале найдите **закрытый слот** и кликните по нему.
2. Подтвердите **«Сделать слот доступным»**.

Блокировка снимается, и на это время снова можно записать пациента. Освобождается именно заглушка-закрытие — приёмы пациентов так не удаляются.

Черновик записи и предупреждения при создании

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: журнал записей → **Записать пациента** (или клик по свободному слоту).

Черновик сохраняется сам

Пока вы заполняете форму записи (врач, кабинет, пациент, услуга, дата, время, комментарий), она **автоматически сохраняется как черновик** в этом браузере.

- Если вы случайно закрыли окно — открыв форму снова, вы не потеряете набранное.
- **Пациента** каждый раз выбирайте заново: он в черновик не подставляется, чтобы не записать чужого человека.
- После успешной записи черновик **очищается**.

Что проверить перед сохранением

- Услуги в списке появляются **только после выбора врача** — они привязаны к его категориям.
- Незаполненные обязательные поля подсветятся: система покажет **все** пропуски сразу, а не по одному.

Предупреждения (записать всё равно можно)

Иногда после сохранения появляются **жёлтые предупреждения** — например, **пересечение по времени** (у врача уже есть приём рядом) или другой риск.

> Предупреждение — это не ошибка: запись создаётся, но вверху появится «Пациент записан, но есть предупреждения!». Прочитайте каждое и при пересечении времени решите — перенести приём или оставить.

Красная ошибка — это отказ: запись не создана, исправьте причину из текста и повторите.

Мой график: приёмные часы и кабинеты

ВРАЧ

Где: боковое меню → **Мой график**

Часы работы

График задаётся на неделю. Стрелками **‹** и **›** листайте недели, кнопка **Сегодня** возвращает к текущей.

В блоке **Часы работы** — сетка «дни × часы». Нажимайте или **тяните мышью по клеткам**: выделенные — ваши рабочие часы. Всё остальное закрыто для записи (в журнале заштриховано). В час, где вы не работаете, вас просто не покажут для записи.

> Заштрихованные клетки — часы, когда закрыта сама клиника. Их выбрать нельзя.

Быстрые кнопки: **Пн-Пт 09–20**, **Пн-Сб 09–20**, **Очистить**.

Кабинеты по дням

Ниже — блок **Кабинеты по дням**. Если ничего не выбрано, действует **базовый кабинет** (его настраивает администратор). Можно на каждый день выбрать свой кабинет, а кнопкой **По часам** — переопределить отдельные

часы.

Сохранение

Нажмите **Сохранить**. Появится вопрос, к каким неделям применить:

- **Эту и все последующие недели** — постоянное расписание;
- **Только эту неделю** — разовое изменение.

Прошлые недели не меняются.

> Свой день с записями смотрите в разделе **Журнал приёмов** — там график по неделям и карточки пациентов.

Журнал приёмов: как посмотреть свой день

ВРАЧ

Где: боковое меню → **Журнал приёмов**

Это ваше расписание с записанными пациентами. Слева — календарь месяца, справа — сетка недели с приёмами.

Навигация

- Кнопка **Сегодня** — перейти на текущую неделю.
- Стрелки над названием месяца листают недели вперёд и назад.
- В календаре слева подсвечена текущая неделя.

Приёмы

Каждая запись в сетке — это приём: время, пациент, услуга. Нажмите на запись, чтобы открыть её карточку. Оттуда доступна кнопка **Провести прием / заполнить карту**.

Новый пациент

Кнопка **Зарегистрировать пациента** справа вверху открывает форму записи нового пациента на приём.

> Часы, в которые вы не работаете, показаны заштрихованными — на них записать нельзя. Настроить рабочие часы можно в разделе **Мой график**.

Заявка на запись из журнала врача

ВРАЧ

Где: ваш журнал приёмов → форма **«Заявка на запись»**.

Зачем это

Прямо из своего журнала вы можете оформить **заявку на запись** пациента — упрощённо, без выбора врача: исполнителем автоматически становитесь **вы** (текущий врач).

Как оформить

1. Выберите **пациента** из списка.
2. Укажите **дату** приёма.
3. Укажите **время**.
4. Выберите **услугу** — в списке только услуги ваших категорий.
5. Нажмите **Отправить заявку на запись**.

> Врача указывать не нужно — заявка уходит на вас. Это удобно, когда пациент на приёме просит записать его на следующий визит.

После отправки

- Обычно появится «Заявка на запись сохранена успешно!».
- Иногда всплывут **жёлтые предупреждения** (например, время пересекается с другим приёмом). Заявка при этом сохраняется — прочитайте предупреждение и при необходимости попросите администратора поправить время.
- Красная ошибка означает, что заявка не сохранилась: проверьте, все ли поля заполнены, и повторите.

Заявка попадает в общий журнал записей — касса/администратор видит её в списке заявок и подтверждает.

2.3 Приёмы, касса и смены

Применить партнёрский QR или промокод на кассе

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Клиент пришёл от партнёра и показывает QR-код или называет промокод. Ваша задача — применить его в карточке приёма: клиент получит скидку, партнёру начислится вознаграждение.

Где: Расписание → клик по приёму → в карточке приёма блок **«Код с QR партнёра»** (рядом с оплатой).

Три способа ввести код

1. **USB-сканер («пистолет»)** — наведите на QR клиента, сканер сам напечатает код в поле. Нажмите **Enter** (или кнопку «Найти/Применить»).
2. **Камера** — нажмите **«📷 Сканировать»**, разрешите доступ к камере, наведите на QR. Код распознаётся автоматически.
3. **Вручную** — впишите код с экрана клиента (например `VCiswssC`) и нажмите **«Найти»**.

Поле принимает и сам код, и ссылку вида `…/app?ref=VCiswssC` — распознаётся автоматически. Поддерживаются QR, DataMatrix и штрихкоды.

Что происходит после

В сумме приёма появится строка со скидкой (например −10%), а партнёру начислится вознаграждение **при оплате** (считается от суммы после скидки). Клиент автоматически привязывается к партнёру — на следующих приёмах скидка применится сама.

> **Важно:** QR применяется один раз к записи. Если вместо поля ввода вы видите уже применённую скидку — код уже введён, повторно не нужно.

Если код не принялся

Сообщение	Что делать
Код не найден / отозван	Попросите клиента показать актуальный код
Лимит использований исчерпан	Код уже использован максимум раз — проведите без скидки
Партнёр не может применить свой код (самопривязка)	Это защита от накрутки — скидка не положена
На эту услугу скидка не действует	Услуга вне партнёрской программы

Если ничего не помогает — проведите приём без скидки, вопрос по QR передайте менеджеру.

Провести оплату приёма (касса, баллы)

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: Расписание → клик по приёму → в карточке приёма строка оплаты 💳.

> **Обновление:** теперь любой платёж проводится через **«Оформить чек»** — единый чек кассы (см. статью «Оформить чек: единая касса клиники»). Старые кнопки **«Наличные»/«Карта»** в карточке приёма заменены на **«Оформить чек»**: пациент и приём подставляются в чек первой позицией, туда же добавляются доп.услуги, товары, курсы и сертификаты. Раздел ниже описывает прежнюю логику и сохранён для справки.

Оплата наличными или картой

Если приём **«Не оплачена»**, вы увидите две кнопки:

1. **«Наличные»** — нажмите, если платят наличными. Статус станет «Оплачена (наличные)».
2. **«Карта»** — нажмите при оплате картой. Статус станет «Оплачена (карта)».

Кнопка просто фиксирует способ оплаты (терминал — отдельно). Если приём уже оплачен — кнопки скрыты, это нормально.

Оплата баллами лояльности

Если клиент в программе лояльности, ниже есть блок **«Оплата баллами»** с балансом. Можно списать до **30% от чека**:

1. Введите сумму/баллы к списанию.
2. Нажмите **«Списать баллы»** — к оплате уменьшится на списанное.

Порядок применения (важно!)

1. Сначала — **скидка партнёра по QR** (см. статью выше).
2. Затем — **баллы лояльности** (до 30% от суммы после скидки).
3. Потом клиент платит остаток наличными/картой.

Пример: услуга 1000 ₽ → скидка партнёра −100 → 900 ₽ → списали 200 баллов → к оплате **700 ₽**.

> **Важно:** применяйте скидку/баллы **до** нажатия кнопки оплаты — после оплаты сумма фиксируется. Повторное нажатие оплаты не спишет дважды.

Важно: оплата необратима

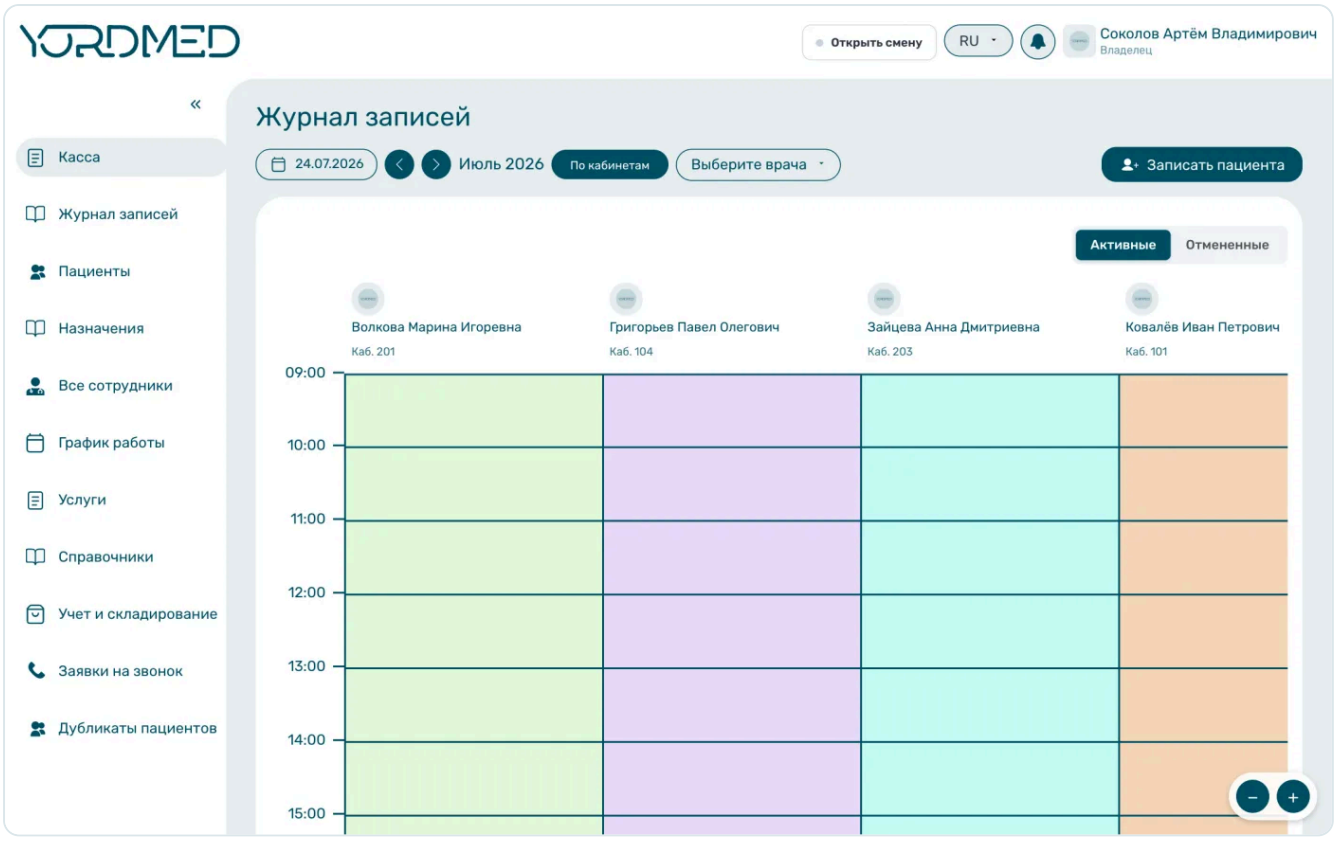
После нажатия **«Принять оплату»** визит помечается оплаченным, способ (наличные/карта) и итоговая сумма фиксируются.

> Откатить, сторнировать или вернуть оплату в системе **нельзя**. Повторное нажатие ничего не меняет — операция идемпотентна.

> Если к кассе подключён фискальный регистратор (ККТ через «Эвотор») или онлайн-касса, чек пробивается по 54-ФЗ автоматически. Подключение кассы настраивается индивидуально под клиента.

Проверяйте сумму до нажатия (скидки, списание баллов должны быть применены заранее).

Как это выглядит



Касса: приём оплаты

Оформить чек: единая касса клиники

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: Касса → «Новый чек», либо из карточки приёма → «Оформить чек».

Теперь любой платёж — это чек

Раньше действовало правило «один визит = один чек = одна услуга», и всё, что клиент покупал сверх приёма (абонемент, товар, сертификат), проходило мимо кассы. Теперь чек — это отдельный документ, куда можно добавить сколько угодно позиций.

> Старые кнопки «Наличные»/«Карта» в карточке приёма заменены на одну кнопку **«Оформить чек»**. Она открывает чек с уже подставленным приёмом.

Как открыть чек

- В разделе **Касса** нажми **«Новый чек»**.
- Или из карточки приёма (строка «на оплату») — **«Оформить чек»**: пациент и приём подставятся первой позицией.

Добавить позиции

Через поиск **«Поиск услуги / курса / товара»** добавляй в чек:

- **Приём по записи** — подтягивается автоматически при заходе из карточки (помечен «по записи»).
- **Разовая услуга без записи** — выбери услугу и обязательно укажи **врача-исполнителя** (для услуги без записи исполнитель обязателен).
- **Товар** со склада — списывается со склада при проведении чека.
- **Курс / абонемент** — при проведении клиенту выдаётся абонемент.

- **Подарочный сертификат** — кнопка **«Сертификат»** → номинал → **«Добавить»** (см. отдельную статью «Подарочные сертификаты»).

Скидка на позицию

У каждой позиции можно проставить скидку. Ручная скидка требует **обязательной причины** — без причины чек не проведётся.

Партнёрский QR и баллы

Теперь это тоже часть чека, блок **«Скидки»**:

- Код **QR / акции** → **«Применить»**.
- **Баллы лояльности** → сумма/баллы → **«Применить»** (потолок — 30% чека).

Оплата, в т. ч. смешанная

В блоке **«Оплата»** выбери способ: **Наличные**, **Карта** или **Сертификат**. Кнопкой **«+ ещё способ»** можно разбить оплату (например, часть сертификатом, остаток картой). Сумма способов должна совпасть с «К оплате» — иначе система предупредит.

Нажми **«Провести»** — чек фиксируется, приём помечается оплаченным, склад/курс/сертификат отрабатывают.

Печать

После проведения доступна квитанция с номером чека — её можно распечатать и отдать клиенту.

Подарочные сертификаты: продать и погасить

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: Касса → чек → кнопка **«Сертификат»** (продажа) · блок **«Оплата»** → способ **«Сертификат»** (погашение).

Что такое сертификат

Подарочный сертификат — это по сути **абонемент на сумму**: клиент вносит деньги и получает код с балансом, которым потом оплачивает услуги. **Срок действия — 1 год.**

Продать сертификат

1. Открой чек (можно без пациента — продажа «с улицы»).
2. Нажми **«Сертификат»**, укажи номинал, **«Добавить»** — сертификат встаёт позицией чека.
3. Проведи чек и прими оплату (наличные/карта). Клиент получает код.

> **Важно:** продажа сертификата — это **обязательство**, а не выручка. Деньги признаются выручкой не в момент продажи, а когда сертификатом **погасят** услугу. В отчёте смены они идут в слой **«Сертификаты — обязательство»**.

Погасить сертификат

Сертификатом оплачивают **другой** чек:

1. Собери чек с услугами/товарами.
2. В блоке **«Оплата»** выбери способ **«Сертификат»**, введи код, нажми **«Проверить»** — система покажет **баланс** и **срок действия**.
3. Если баланса хватает и срок не истёк — сумма спишется с сертификата. Остаток можно добить наличными/картой (смешанная оплата).

> Система не даст погасить просроченный сертификат или списать больше остатка.

Карточка приёма: статусы и из чего она состоит

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → **Журнал записей** → клик по записи в сетке

Статусы записи

- **Записан** — записан, но не подтверждён (в карточке помечается **Не подтверждена**).
- **Подтверждён** — визит подтверждён.
- **Завершён** — приём проведён, карта заполнена.
- **Отменён** — запись отменена (метка **Отменена**).

> Значок ⚠ **не завершён** значит: день прошёл, а приём не завершён и не отменён. Уточните у врача и отметьте завершение либо отсутствие пациента.

Что показывает карточка приёма

При клике по записи открывается окно с данными:

- **Место работы:** адрес и **каб.** (кабинет)
- **Врач** и **Пациент** (ссылка на карточку пациента), телефон и e-mail
- **Услуга**
- Строка уведомления: **Ожидает подтверждения** / **Не уведомлён** / когда и как уведомлён
- Тип записи: **Онлайн запись** или **Оффлайн запись**
- Оплата: **Не оплачена** / **Оплачена (наличные)** / **Оплачена (карта)**

Действия

- Для статуса **Записан**: выбрать способ подтверждения (**По телефону**, **Через менеджера / Лично** и др.) и нажать **Подтвердить запись**, либо **Отменить запись**.
- Приём и заполнение карты — на стороне врача (**Провести прием / заполнить карту**).

Открыть и закрыть смену

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → верхняя панель (кнопка «Открыть смену» / «Закрыть смену»)

Смена — это учёт отработанных часов сотрудника штата (администратор, менеджер, владелец). Часы из смены уходят в CRM и используются при расчёте зарплаты по часовой ставке.

Как открыть

- Придя на рабочее место, нажмите **«Открыть смену»** в верхней панели.
- Индикатор загорится зелёным — смена активна, время пошло.

Как закрыть

- Закончив работу, нажмите **«Закрыть смену»**.
- Часы за смену фиксируются автоматически.

> Одновременно в смене может быть только ОДИН администратор. Если коллега забыл закрыть смену, вы увидите сообщение «Другой администратор сейчас в смене» и открыть свою не сможете — попросите его закрыть.

> Всегда закрывайте смену в конце рабочего дня. Незакрытая смена продолжает копить часы и исказит расчёт ЗП.

Кнопка доступна только сотрудникам клиники. У врачей-гостей и пациентов её нет. Кассовая сверка по смене в системе есть: в разделе **Касса** → **«Отчёт и сверка»** — движение денег по способам оплаты и сверка с Эвотором и журналом налички (см. статью «Сверка смены и отчёт по Эвотору»).

Только один администратор в смене

Одновременно в смене может находиться **только один администратор**.

> Если открыть смену пытается второй администратор, пока открыта чужая, система откажет с сообщением **«Другой администратор сейчас в смене — одновременная работа запрещена»**.

Дождитесь, пока коллега закроет свою смену, затем открывайте свою. В статусе смены видно, занят ли сейчас другой администратор.

Сверка смены и отчёт по Эвотору

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: Касса → **«Отчёт и сверка»** (открывается отчёт текущей смены).

Отчёт по смене

Раздел **«Движение денег за смену»** показывает деньги по способам оплаты: **Наличные**, **Карта**, **Сертификаты**, **Баллы**.

Ниже — блок **«Слои»** (выручка ≠ вся касса):

- **Выручка услуг / товаров** — то, что реально заработано за смену.
- **Абонементы — аванс** — оплачено вперёд, станет выручкой по мере посещений.
- **Сертификаты — обязательство** — деньги за проданные сертификаты, выручка будет при их погашении.

Список **«Чеки смены»** — все чеки за смену: время, пациент, позиции, способы, сумма. Блок отчёта можно распечатать.

Сверка с Эвотором

Внизу — **«Сверка дня»** в три колонки:

1. **Наша касса** — нал + карта по нашим чекам (система считает сама).
2. **Эвотор (личный кабинет)** — вручную впиши наличные и карту из личного кабинета Эвотора и номер смены Эвотора.
3. **Журнал налички** — фактические деньги в кассе за смену.

Система покажет **расхождение = наша касса − Эвотор**. Сходится — расхождение ноль. Подтвердить расхождение может только владелец или администратор.

> **«Эвотор»** — это фискальная касса (ККТ). Сверяем чеки системы с её личным кабинетом и с живой наличкой в ящике за смену. API-интеграции нет — сверка глазами.

Акт услуги: что входит и как сформировать

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → приём пациента → карта приёма → вкладка **«Акт услуги»**.

Что такое акт услуги

Это итоговый документ по оказанной услуге. В нём собрано:

- **данные пациента**: ФИО, дата рождения, пол, телефон, e-mail, адрес;

- **данные услуги**: наименование, код услуги, дата и время приёма, **стоимость**, врач;
- **статус приёма** (например, «Завершён»).

Как сформировать

1. Открой карту приёма пациента.
2. Переключись на вкладку **«Акт услуги»** (рядом с вкладкой «Информация»).
3. Проверь, что данные пациента и услуги подтянулись верно.
4. Нажми **«Сохранить»**, чтобы зафиксировать акт.

> Акт формируется автоматически из карточки приёма — вручную вписывать ФИО, услугу и цену не нужно. Если данные неверны, правь их в справочнике услуг или в карточке пациента, а не в акте.

Акт — зеркало карточки, а не место правок

> Акт собирается автоматически из карточки приёма и справочника услуг. Неверные ФИО, услугу или цену правьте в источнике (карточка пациента / услуга), а не в самом акте — иначе документ разойдётся с данными системы и отчётностью.

Печать акта и приёмного документа (PDF)

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → приём пациента → карта приёма → вкладка **«Информация»** или **«Акт услуги»**.

Печать

1. Открой карту приёма.
2. На вкладке «Информация» внизу есть блок действий: **«Печать»**, **«Сохранить»**, **«Продолжить»**.
3. Нажми **«Печать»** — система соберёт документ с шапкой YORD MED, данными пациента, услуги и заполненными разделами (жалобы, анамнез, диагнозы и т.д.) и выгрузит его в **PDF**.
4. Файл можно распечатать или отдать пациенту.

Что попадает в печать

- Шапка с логотипом клиники и датой.
- Блок «Данные пациента» и «Данные услуги».
- Все заполненные текстовые разделы приёма (пустые не печатаются).

> Перед печатью нажми **«Сохранить»**, чтобы в документ попали последние правки. Незаполненные поля в PDF не выводятся — документ остаётся чистым.

> Отдельные документы (рецепт, больничный, справка) выгружаются своими кнопками **«PDF»** в соответствующих блоках приёма.

Закрытие визита: завершить приём актом

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → приём пациента → карта приёма → вкладка **«Акт услуги»**.

Как закрыть визит

1. Проведи приём и заполни карту (или дождись, пока это сделает врач).
2. Перейди на вкладку **«Акт услуги»** и проверь итоговые данные: пациент, услуга, стоимость, врач.

3. Нажми **«Сохранить»**, чтобы зафиксировать всё внесённое.
4. Нажми **«Завершить приём»** — статус приёма меняется на **«Завершён»**.

После завершения

- Кнопка «Завершить приём» больше не показывается для уже завершённого визита.
- Завершённый приём попадает в историю пациента и в отчётность.

> Завершай приём только после оказания услуги и проверки акта — это фиксация факта визита. Оплату визита проводят отдельно через **«Оформить чек»** (единый чек кассы — см. статью «Оформить чек: единая касса клиники»), а сеанс абонемента списывают в блоке «Абонементы и курсы».

Онлайн-оплата и онлайн-касса (54-ФЗ, ЮKassa)

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Пациент оплачивает **онлайн** — курс, абонемент или приём — через платёжный сервис **ЮKassa**. На оплату формируется **фискальный чек по 54-ФЗ** (онлайн-касса) и уходит клиенту на e-mail.

Что делает

- Пациент оплачивает картой онлайн (в приложении/на сайте) — деньги приходят на счёт клиники.
- Формируется электронный чек 54-ФЗ и отправляется на e-mail покупателя.
- После оплаты система сама провизионит покупку (например, курс пациенту) и статус оплаты фиксируется.

Настройка (под клиента)

Платёжный магазин подключается индивидуально при внедрении: администратор заводит магазин в ЮKassa, получает **Shop ID** и **секретный ключ**, прописывает их и **e-mail для чеков** в настройках системы, проверяет тестовым платежом.

Где смотреть оплаты

Проведённые онлайн-оплаты, возвраты и их статусы — в разделе **«Чеки»** (реестр оплат: наличные, карта, сертификат, курс/абонемент, возврат).

Фискальная касса (ККТ) через «Эвотор»: пробитие чека на кассе

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Оплата **на кассе клиники** (наличные/карта) фискализируется через **фискальный регистратор (ККТ)** и сервис **«Эвотор»**: кассовый чек по 54-ФЗ пробивается прямо в момент оплаты приёма.

Как работает

1. Администратор принимает оплату приёма — **«Наличные»** или **«Карта»**.
2. Система передаёт чек на **фискальный регистратор через «Эвотор»**.
3. Чек **пробивается по 54-ФЗ**, печатается и/или отправляется покупателю.
4. Оплата и фискальный документ фиксируются в карточке визита и в разделе **«Чеки»**.

Настройка (под клиента)

Касса подключается индивидуально при внедрении: оформляется фискальный регистратор (ККТ) и подключение к «Эвотор», реквизиты прописываются в настройках системы, проводится тестовый чек со сверкой в личном кабинете ОФД.

> Онлайн-оплаты фискализируются отдельно — через онлайн-кассу ЮKassa (см. статью выше).

2.4 Приём врача

Проведение приёма: открыть карту и заполнить

ВРАЧ

Где: Журнал приёмов → запись пациента → **Провести прием / заполнить карту**

Откроется карта приёма с вкладками **Информация о приёме** и **Акт услуги**. Основную работу ведут во вкладке **Информация о приёме**.

Что заполнять

Поля идут блоками, каждый — свободный текст:

- **Жалобы**, **Анамнез**, **Данные объективного осмотра**;
- **Предварительный диагноз**, **Заключительный диагноз**, **Сопутствующий диагноз**, **Осложнения** — рядом есть кнопка **Выбрать** для подбора по справочнику болезней (МКБ);
- **План обследования**, **Дополнительное обследование**;
- **Лечение** (медикаментозное, физиотерапия, ЛФК и др.), **Манипуляции**, **Рекомендации по препаратам**.

Повторный визит

В блоке **Повторный приём** можно выбрать услугу и указать **дату следующего визита**.

Сохранение

- **Сохранить** — записать данные (черновик автосохраняется по мере ввода);
- **Печать** — сформировать PDF с шапкой клиники, данными пациента и подписью;
- **Продолжить** — перейти во вкладку **Акт услуги**.

> Каждое сохранение создаёт ревизию — прежние версии видны списком во вкладке «Информация о приёме».

Чат с пациентом и «Написать в приложение»

В карточке пациента есть вкладка **«Чат»**. Нажмите её, чтобы переписываться с пациентом прямо из МИС. Переключателем вверху включите чат: пока он выключен, пациент писать вам не сможет. Сообщения отправляются полем внизу.

Кнопка **«Написать в приложение»** открывает переписку с пациентом в CRM (единый вход, отдельная вкладка) — сообщение уходит пациенту в его приложение через общий канал обращений.

> Включайте чат осознанно: после включения пациент получает возможность писать вам между приёмами.

Статусы приёма: от «Записан» до «Завершён»

ВРАЧ

Где: карточка записи (Журнал приёмов) и приложение врача

У каждого приёма есть статус. Он ведёт приём по этапам и виден администратору и на кассе.

Основные статусы

- **Записан** — пациент записан;
- **Подтверждён** — запись подтверждена;

- **Пришёл** — пациент явился;
- **На приёме** — приём идёт;
- **Завершён** — приём окончен;
- **Не явился** — пациент не пришёл;
- **Отменён** — запись отменена.

Как менять

Удобнее всего вести статусы в **приложении врача**, в экране приёма:

- при статусе «Записан»/«Подтверждён» — кнопки ✅ **Пришёл** и 🚫 **Не явился**;
- при «Пришёл» — кнопка ▶ **Начать приём** (переводит в «На приёме»);
- кнопка **Завершить приём** сохраняет заполненное и ставит **Завершён**.

> После статуса **Завершён** поля приёма блокируются от изменений. Диагноз и рекомендации вносите до завершения.

Назначения и доназначения пациенту

ВРАЧ

Где: карта приёма → вкладка **Информация о приёме** → блок **Назначения**

Здесь вы назначаете пациенту дополнительные услуги. Администратор увидит назначение и запишет/направит пациента.

Как назначить

1. Выберите категорию: **Физиотерапия**, **Инструментальные**, **Анализы**, **Функц. диагностика** или **Курсы**.
2. В выпадающем списке отметьте нужные позиции (можно несколько).
3. Нажмите **Назначить**.

Назначенное появляется списком ниже со статусом: **Назначено** → **Записан** → **Выполнено**. Пока статус **Назначено**, позицию можно убрать крестиком ✕.

Анализы

Категория **Анализы** работает не по каталогу назначений, а по каталогу подключённой лаборатории: там настоящие коды, цены, пробирки и сроки готовности. Ничего переводить вручную не нужно, направление уходит в лабораторию как есть.

- Без запроса показываются исследования, которые клиника назначает чаще всего. Нужное другое - ищите по названию или коду.
- **Наборы** - ваши личные связки исследований. Соберите состав и нажмите **Сохранить как набор**, дальше он ставится одним нажатием. Свой набор можно удалить крестиком, чужие вам не показываются.
- Под выбранным составом видно сумму для пациента, срок готовности и памятку о подготовке (натощак и прочее) - её пишет лаборатория.
- **Направить в лабораторию** создаёт направление и сразу считает, сколько понадобится пробирок.
- Ниже список направлений пациента со статусом. **Повторить** заводит новое направление тем же составом - для контрольных анализов.
- Когда результат пришёл, у направления появляется кнопка **Результат**: показатели раскрываются прямо в карте, значения вне нормы выделены красным, рядом указан референс. Уходить в документы за файлом не нужно. **Бланк клиники** печатает те же показатели на бланке с логотипом и вашей фамилией - его отдают пациенту.

Если лаборатория не подключена, анализы назначаются старым списком, а направление печатают и везут курьером.

Курсы и абонементы

Категория **Курсы** выдаёт пациенту абонемент (курс процедур). После выдачи он виден в карточке пациента в разделе **Абонементы и курсы** — это не разовое назначение, а курс целиком.

> Назначение доступно, только когда карта приёма открыта у конкретного пациента.

Ревизии карты приёма: история версий заполнения

ВРАЧ

Где: карта приёма пациента (услуга), вкладка **«Информация о приёме»**.

Что такое ревизия

Каждый раз, когда вы сохраняете результат приёма, он записывается отдельной версией. Если по этой услуге уже есть сохранённые результаты, при открытии карты вместо формы показывается **список ревизий** — строками, с датой и временем: **«Ревизия от ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ:ММ»**.

Как посмотреть прошлую версию

1. Откройте карту приёма — если ревизии есть, откроется их список.
2. Нажмите на нужную строку (со стрелкой справа).
3. Загрузятся все поля этой версии: жалобы, анамнез, объективные данные, диагнозы, план обследования, лечение, рекомендации, а также спец-поля шаблона специальности и использованные материалы/оборудование.

Просмотр и правка

После выбора ревизии поля открываются в обычном редактируемом виде — можно посмотреть или внести изменения и сохранить заново. При редактировании существующего результата заготовка-«рыба» шаблона и предзаполнение по диагнозу уже не накладываются поверх заполненных полей — ваш текст не перезатрётся.

> Если открыт черновик (несохранённые правки в этом браузере), при загрузке ревизии подставится именно черновик — так вы не потеряете начатую, но не сохранённую запись.

Пациент в своём приложении видит последнюю (самую свежую) ревизию приёма.

Повторный визит: назначить следующий приём из карты

ВРАЧ

Где: карта приёма пациента (услуга), вкладка **«Информация о приёме»** → блок **«Повторный визит»** (в самом низу формы, под рекомендациями).

Как назначить

В блоке два поля:

1. **Повторный визит** — выпадающий список услуг. Выберите услугу, на которую планируете пригласить пациента снова (например, повторную консультацию).
2. **Дата следующего визита** — календарное поле; укажите дату повторного приёма.

После заполнения нажмите **Сохранить** (кнопка внизу карты) — дата следующего визита сохранится вместе с результатом приёма.

Что важно понимать

> Этот блок фиксирует **рекомендацию** о повторном визите — услугу и дату. Сама запись в журнал (со слотом и временем) при этом не создаётся автоматически — на конкретное время пациента ставит касса/регистратура.

- Если нужно именно **направить** пациента на исследования или процедуры, используйте не этот блок, а **Назначения/доназначения** (подбор услуг с направлением) выше в карте.
- Блок повторного визита виден только врачу (в режиме пациента и при печати он скрыт) и не попадает в PDF-протокол.

Так вы оставляете себе и регистратуре понятную отметку: с чем и когда ждать пациента снова.

2.5 Медицинские документы

Как выписать рецепт (форма 107-1/у)

ВРАЧ

Где: карта приёма → вкладка **Информация о приёме** → блок **Рецепты**

В блоке видны ранее выписанные рецепты (номер, дата, препараты, статус) и форма нового рецепта.

Новый рецепт

1. При необходимости укажите **Диагноз** (необязательно).
2. Заполните препарат:

- **МНН (лат.)** — например, `Amoxicillinum`;
- **Торговое** название (необязательно);
- **Форма/доза** — например, «таб. 500 мг»;
- **Кол-во** — например, «N. 20»;
- **Способ применения (Signa)**.

1. Кнопкой **+ препарат** добавьте ещё позиции.
2. Нажмите **Выписать рецепт**.

PDF и отмена

У каждого рецепта в списке:

- **PDF** — скачать готовый бланк формы 107-1/у;
- **Отменить** — аннулировать рецепт (статус станет «отменён»).

> Рецепты также доступны в **приложении врача**: карточка пациента → вкладка **Документы** → **Рецепты**. Там же — **Больничные** и **Справки**.

Больничный лист: выдать, закрыть, продлить

ВРАЧ

Где: карта приёма пациента → блок **«Больничные листы»** (в приложении врача — вкладка пациента, раздел «Оформить больничный»).

Оформить новый

В форме под списком заполните:

- **С** и **По** — период нетрудоспособности (даты). Если «По» раньше «С», система не примет.

- **Причина** — код из списка: `01` Заболевание, `02` Травма, `03` Карантин, `04` Несчастный случай на производстве, `05` Отпуск по беременности и родам, `06` Протезирование, `07` Профессиональное заболевание, `08` Долечивание в санатории, `09` Уход за больным членом семьи, `10` Иное состояние, `12` Уход за ребёнком до 7 лет, `13` Уход за ребёнком-инвалидом.
- **Режим** — амбулаторный, стационарный или смешанный.
- **Место работы** (со слов пациента) и при необходимости **Диагноз** — если оставить пустым, диагноз подтянется из приёма.

Нажмите **Оформить больничный**. Листку присваивается номер, статус становится **Открыт**.

Закрыть и продлить

В строке готового листка есть кнопки:

- **PDF** — скачать бланк.
- **Закрыть** — доступна, пока лист открыт; переводит в статус **Закрыт**.
- **Продлить** — форма переходит в режим продления (видна подсказка «Продление листка №…»). Укажите новый период — оформится связанный листок-продолжение. Продлить можно, отменить продление — ссылкой рядом.

> Даты периода обязательны — без них больничный не оформится. Приложение врача даёт короткий вариант формы (период, причина, место работы) и скачивание PDF.

Медицинские справки: 086/у, 095/у, налоговая и свободная

ВРАЧ

Где: карта приёма → блок **«Справки»** (в приложении врача — вкладка пациента, «Выдать справку»).

Выбор типа

В поле **Тип** выберите одну из пяти справок:

- **086/у** — для работы или учёбы. Появляется поле **Заключение** (годен / не годен / с ограничениями).
- **095/у** — учащемуся, освобождение. Обязательны даты **С** и **По** (период освобождения) — без них справка не выдаётся.
- **Для налогового вычета** — поля **ФИО налогоплательщика** и **ИНН** (если платил не сам пациент), **Сумма, руб.**, код услуги (**Код 1** — обычное лечение, **Код 2** — дорогостоящее) и **кому оказаны** услуги (себе / супругу / ребёнку).
- **О посещении/обращении** и **Произвольная** — поле **Текст справки** («дана в том, что…»).

Общие поля и выдача

Для любого типа доступны **Назначение / куда предъявить** и **Диагноз** (необязательны; диагноз подтянется из приёма, если не заполнить). Нажмите **Выдать справку** — ей присваивается номер и дата.

PDF и отмена

В строке выданной справки:

- **PDF** — скачать бланк.
- **Отменить** — доступна, пока справка не отменена; после отмены она помечается как **отменена**.

> Тип справки определяет набор полей — сначала выберите его, затем заполняйте появившиеся поля. Приложение врача повторяет тот же набор в коротком виде.

2.6 Шаблоны приёма

Как устроен шаблон приёма: секции, поля и значения

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: МИС → **Справочники** → **Шаблоны приёма**

Шаблон — это форма приёма («рыба»), которую врач получит уже заполненной. Он собирается из **секций**, внутри секций — **полей**.

Из чего состоит

- **Секция** — смысловой блок (например, «Жалобы», «Осмотр», «План лечения»). У секции есть название, поля внутри можно двигать вверх/вниз (стрелки ↑ ↓).
- **Поле** — одна строка формы. У поля есть **название** (что видит врач) и **тип**.
- **Значение по умолчанию** — текст, который подставится в поле сразу при открытии приёма. Врач его правит или стирает.

Типы полей

- **Текст (много строк)** — для абзацев (жалобы, анамнез, рекомендации).
- **Строка** — короткий однострочный ввод.
- **Число** — только цифры (давление, вес и т.п.).
- **Дата** — выбор даты.
- **Галочка** — да/нет.
- **Выбор** — выпадающий список вариантов.

Два режима одной формы

Вверху карточки шаблона есть галочка **«Редактировать поля»**:

- **включена** — вы меняете *структуру*: добавляете секции и поля, меняете названия и типы, удаляете лишнее;
- **снята** — вид «как на приёме»: вы просто вписываете *значения по умолчанию* в готовые поля.

> Значения по умолчанию — это заготовка текста, а не жёсткое правило. Врач всегда может переписать любое поле под конкретного пациента.

Создать и настроить шаблон приёма для специальности

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: МИС → **Справочники** → **Шаблоны приёма**

Общий шаблон специальности создаёт администратор — он станет заготовкой для всех врачей этой специальности.

Шаги

1. Нажмите **+ Новый шаблон**.
2. Впишите **название** (например, «Первичный приём невролога»).
3. В выпадающем списке выберите **специальность**. Пункт **«Общий (все специальности)»** делает шаблон универсальным.
4. Галочка **«По умолчанию»** — этот шаблон будет предлагаться врачам этой специальности автоматически. На специальность разумно держать один шаблон по умолчанию.

5. При включённой галочке **«Редактировать поля»** соберите структуру: **+ новая секция**, внутри **+ поле**, задайте названия и типы.
6. Снимите галочку и впишите **значения по умолчанию** — как хотите видеть заполнение на старте приёма.
7. **Сохранить**.

Правка и удаление

- Выберите шаблон в списке вверху — он откроется на редактирование.
- **Закрыть** сворачивает форму без изменений.
- 🗑 **Удалить** убирает шаблон безвозвратно и у всех врачей — кнопка специально отодвинута вправо, чтобы не нажать случайно.

> Меняете структуру уже работающего шаблона — сначала предупредите врачей: перенастройка полей меняет привычную форму приёма для всей специальности.

Куда попадают поля шаблона (привязка к карте приёма)

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: МИС → **Справочники** → **Шаблоны приёма**

Каждое поле шаблона куда-то «ложится» в карту приёма. Это важно понимать, чтобы данные шли в правильные разделы медкарты и в документы для пациента.

Два вида полей

- **Стандартные поля карты** — жалобы, анамнез, осмотр, диагнозы, план обследования, план лечения, рекомендации и т.п. Такое поле пишется в «свою» ячейку медкарты и попадает в собранный документ пациента.
- **Дополнительные поля** — всё, что вы придумали сами (специфичные для специальности показатели). Они хранятся как «спец-поля приёма», привязанные к шаблону.

Как это работает на практике

- Когда вы добавляете **новое** поле, система по умолчанию считает его дополнительным.
- Если название и смысл поля совпадают со стандартным разделом карты, привязка к нужной ячейке подхватывается автоматически при сохранении.
- Порядок и группировка по секциям сохраняются — врач видит форму именно так, как вы её собрали.

> Не плодите дубли стандартных разделов вручную. Для «Жалоб», «Анамнеза», «Плана лечения» и подобного используйте одно поле на раздел — иначе один и тот же текст может задвоиться в медкарте и в документе пациента.

Предзаполнение по нозологии (МКБ): завести пресет диагноза

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: МИС → **Справочники** → **Шаблоны приёма** → блок **«Пресеты по нозологии»**

Пресет — это заготовка «плана и рекомендаций» под конкретный диагноз. Когда врач ставит этот диагноз, поля подставляются сами.

Как завести пресет

1. В блоке **«Пресеты по нозологии (предзаполнение по МКБ)»** нажмите **+ Новый пресет**.
2. Впишите **код МКБ** (например, `G44.2`) — это ключ, по которому пресет находится. Код обязателен.

3. Впишите **название** пресета (например, «Головная боль напряжения») — для узнавания в списке.
4. Добавьте значения: в поле **«Ключ поля»** укажите, какое поле заполнять, нажмите **+ значение**, затем впишите текст-заготовку.
5. Повторите для всех нужных полей и нажмите **Сохранить пресет**.

В списке у каждого пресета видно код, название и **сколько полей** он заполняет. Клик по строке открывает пресет на правку; 🗑 **Удалить** убирает его.

Что важно про заполняемые поля

Пресет диагноза заполняет только **лечебные** поля: план обследования, дополнительное обследование, план лечения, манипуляции, рекомендации (медикаменты, питание, образ жизни, немедикаментозные).

> Жалобы, анамнез, осмотр и сами диагнозы пресет **не трогает** — это индивидуальные данные пациента. Так заготовка ускоряет рутину, но не подменяет клиническую картину.

Пресет и специальность: точность и «слои» предзаполнения

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: МИС → **Справочники** → **Шаблоны приёма** → блок **«Пресеты по нозологии»**

Один код МКБ может лечиться по-разному у разных специалистов. Пресеты это учитывают.

Как срабатывает пресет у врача

- Врач вводит или выбирает диагноз в приёме — система вытягивает **код МКБ** из текста и подбирает пресет.
- Подбор идёт с учётом **специальности** врача: сначала берётся пресет для его специальности, если нет — общий пресет по этому коду.
- Заполнение происходит либо автоматически при выборе диагноза, либо по кнопке **«Подставить по диагнозу»**.

Что это даёт при настройке

- Заводите **общий** пресет по коду — он подойдёт всем.
- Нужна разная тактика — сделайте отдельные пресеты под один код для разных специальностей (различаются текстами лечебных полей).
- Ключи полей в пресете должны совпадать с полями карты (план лечения, рекомендации и т.п.) — тогда текст ляжет в нужное место. Незнакомый ключ попадёт в дополнительные поля приёма.

Порядок применения

1. Открывается шаблон специальности → форма со значениями по умолчанию.
2. Врач ставит диагноз → пресет поверх дописывает лечебные поля.
3. Врач правит всё под пациента.

> Держите тексты пресетов короткими и типовыми — это «рыба», а не готовое назначение. Финальное решение и правки всегда за врачом.

Личные, общие и базовые шаблоны: кто что видит

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: МИС → **Справочники** → **Шаблоны приёма** (администратор); у врача — раздел **«Мои шаблоны»**

У шаблонов приёма три уровня доступа — важно понимать разницу, чтобы правильно раздавать заготовки.

Три типа

- **Базовый** — создаётся администратором клиники. Для врачей он **только для чтения**: пользоваться можно, править нельзя. Это эталонная форма специальности.
- **Личный** — врач делает его себе сам. Виден и редактируется только автором.
- **Общий** — личный шаблон, которым врач поделился с коллегами своей специальности. Виден всем врачам этой специальности.

Как это выглядит у врача

- В «Моих шаблонах» базовый помечен как **«База»**, личный — **«Личный»**, общий — **«Общий»**.
- Из базового врач делает свою копию кнопкой **«Создать из базы»** и дальше правит её свободно, не задевая эталон.
- Свой шаблон врач может **«Поделиться со специальностью»** или вернуть в личные.

Роль администратора

- Вы отвечаете за **базовые** и предлагаемые **по умолчанию** формы специальностей — единый стандарт клиники.
- Личные шаблоны врачей — их зона, вы в них не вмешиваетесь.

> Хотите задать стандарт для всей специальности — правьте базовый шаблон. Не удаляйте базовый, если врачи уже сделали из него копии: копии останутся, но обновлять эталон станет неоткуда.

Шаблоны приёма: заготовка по специальности

ВРАЧ

Где: карта приёма подставляет шаблон автоматически; управление — боковое меню → **Мои шаблоны**

Шаблон — это «рыба» приёма: заранее заполненные поля, чтобы не писать одно и то же каждый раз.

Автоподстановка

Когда вы открываете **новый** приём, система берёт шаблон по вашей специальности и подставляет значения по умолчанию **только в пустые поля**. При редактировании уже сохранённого приёма шаблон ничего не перетирает — ваш текст в безопасности.

Раздел «Мои шаблоны»

Слева — список ваших шаблонов с метками: **База** (общий, только чтение), **Личный**, **Общий** (виден коллегам по специальности).

- **+ Пустой шаблон** — создать с нуля;
- по базовому шаблону — кнопка **Создать из базы** делает вашу личную копию.

Правка «рыбы»

Включите галочку **Редактировать**. Поля сгруппированы по секциям; для каждого можно задать название, тип (текст, строка, число, дата, галочка, выбор) и значение по умолчанию. Стрелками меняют порядок, ✕ удаляет поле, **+ поле** и **+ новая секция** добавляют новые. Нажмите **Сохранить**.

> Кнопка **Поделиться со специальностью** делает шаблон общим для коллег; **Сделать личным** — вернуть только себе.

Предзаполнение по диагнозу (нозологии, МКБ)

ВРАЧ

Где: карта приёма → вкладка **Информация о приёме** → блок предзаполнения

Кроме шаблона специальности есть предзаполнение **по конкретному диагнозу**: типовой план и рекомендации для нозологии.

Как применить

Два способа:

1. В поле **Код МКБ для предзаполнения** введите код (например, `G44.2`) и нажмите **Подставить по диагнозу**.
2. Просто заполните поле **Заключительный диагноз** так, чтобы оно начиналось с кода МКБ (например, «G44.2 Головная боль…») — предзаполнение сработает автоматически.

Что подставляется

Пресет по диагнозу обновляет **только «лечебные» поля**: план обследования, дополнительное обследование, план лечения, манипуляции, рекомендации (медикаментозные, физио, ЛФК, образ жизни, питание, препараты).

> **Жалобы, анамнез, осмотр и сами диагнозы диагноз НЕ трогает** — это ваши наблюдения. Любое подставленное значение можно свободно править или удалять.

Если пресета для диагноза нет, поля останутся как были.

2.7 Склад

Склад: что где находится

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → Учёт и склад

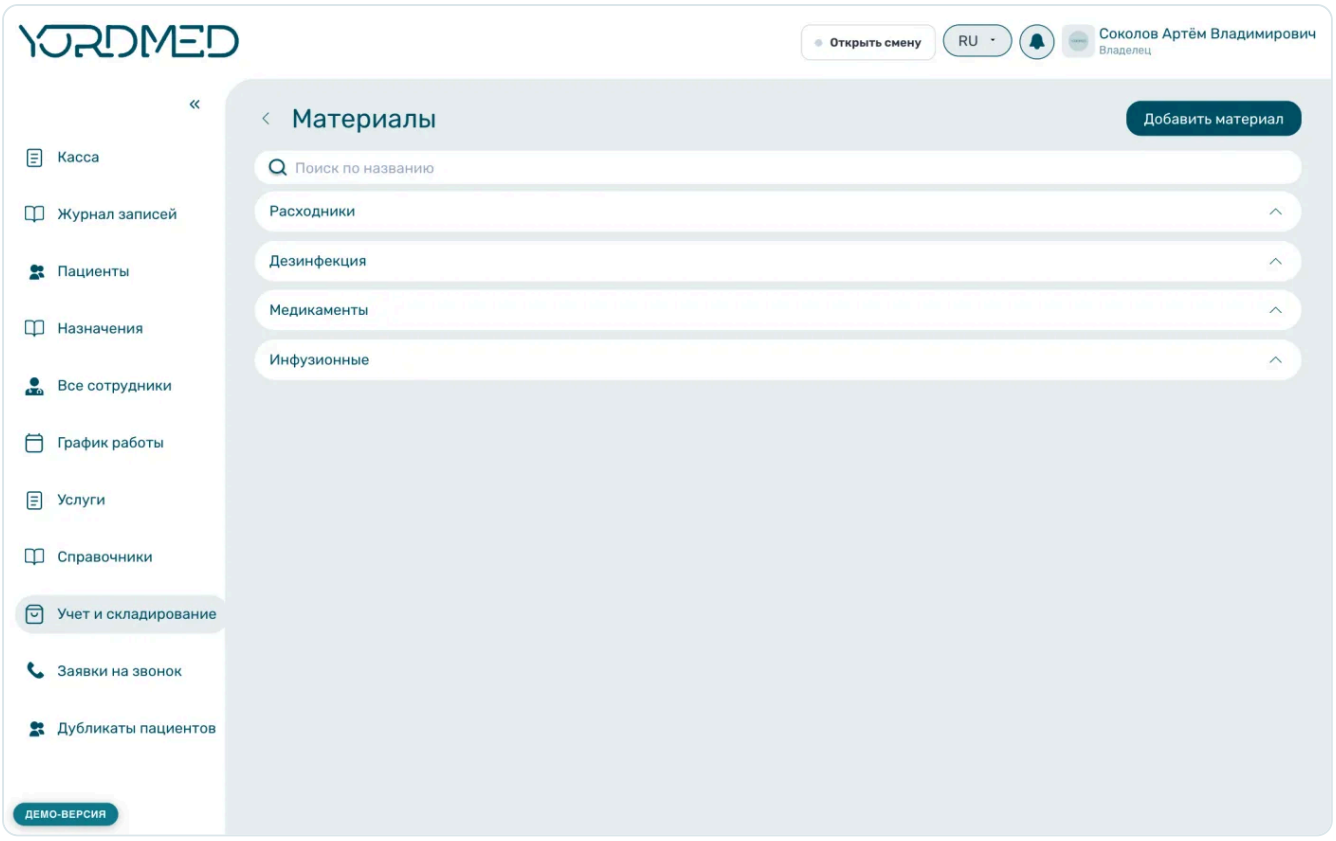
Раздел «Учёт и склад» собирает всё складское хозяйство клиники. Наверху — вкладки-разделы:

- **Материалы** — номенклатура (справочник расходников и медикаментов): что вообще бывает на складе.
- **Оборудование** — приборы и техника, учёт износа и ТО.
- **Подотчётные лекарства** — партии маркированных препаратов (Честный знак): приём, списание, остаток, срок годности.
- **Накладные** — приход (поступление) материалов и оборудования от поставщика.
- **Заявки на редактирование** — запросы на правку уже проведённых накладных (для проверки администратором).
- **Инвентаризация** — снимки остатков по категориям с графиком.

> Логика простая: сначала заводите позицию в **Материалах** (номенклатура), затем приходуете её **Накладной**, потом система списывает её при оказании услуг, а **Инвентаризация** показывает актуальные остатки.

Доступ к разделу — у администратора/владельца. Каждая вкладка открывается отдельным экраном.

Как это выглядит



Учёт и складирование

Номенклатура: добавить материал

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → Учёт и склад → Материалы → «Добавить материал»

Номенклатура — это справочник позиций, которые могут быть на складе. Пока позиция не заведена здесь, её нельзя оприходовать накладной и списать в услуге.

Поля карточки

- **Название** — как называется материал (обязательно).
- **Категория** — группа (Медикаменты, Расходные, Перевязочные и т.д.), обязательна. Категории ведутся в справочниках.
- **Форма выпуска** — единица/форма (Таблетки, Ампулы, Флакон, мл и т.д.), обязательна. Список форм — в справочниках.
- **Срок годности** — в днях (по умолчанию 365).
- **Сертификат** — номер/данные сертификата.
- **Минимальный остаток** — при падении ниже система предупредит о нехватке.
- **Минимальная цена** — используется в расчёте себестоимости услуги.

Нажмите **«Сохранить»** — позиция появится в списке, сгруппированная по категории.

> Обязательны название, категория и форма выпуска — без них сохранить нельзя.

Чтобы изменить или удалить позицию, откройте её в списке «Материалы».

Форму выпуска потом не переиграть безболезненно

> Форма выпуска — это единица, в которой позиция приходуется и списывается. Заведёте лекарство «во флаконах», а списывать нужно миллилитрами — остатки поедут. Продумайте единицу до первого прихода: сменить её у позиции с уже накопленными партиями и списаниями чревато расхождением остатков.

Единицы измерения и категории материалов

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → Справочники → раздел «Склад»

Перед заведением номенклатуры настройте два справочника — они подставляются в карточку материала выпадающими списками.

Формы выпуска (единицы измерения)

- Это то, в чём измеряется материал: **Таблетки, Ампулы, Флакон, мл** и т.д.
- В карточке материала выбирается в поле «Форма выпуска».

Категории материалов

- Группировка склада: **Медикаменты, Расходные, Перевязочные** и т.д.
- По категориям материалы группируются в списке и в инвентаризации.

Как добавить значение

- Откройте нужный справочник, добавьте новое значение в поле «Значение», сохраните.
- Новое значение сразу доступно при создании материала.

> Не плодите дубли категорий и форм («мл» и «Миллилитр» одновременно) — это раздробит остатки и усложнит инвентаризацию.

Аккуратные справочники — залог понятной аналитики загрузки склада.

Приход материалов: создать накладную

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → Учёт и склад → Накладные → «Добавить накладную»

Накладная — это поступление (приход) товара от поставщика. После проведения материалы попадают на склад партиями и становятся доступны для списания.

Шаг 1. Основная информация

- **Статус** — тип документа (счёт-фактура и передаточный документ / передаточный документ).
- **ИНН/ОГРН** — введите ИНН продавца: название, адрес и грузоотправитель подтянутся автоматически.
- **Грузоотправитель, документ отгрузки, общая сумма, НДС** — заполните по накладной поставщика.
- **НДС** укажите либо в процентах, либо в рублях — но не одновременно.
- **Дата поступления**.

Шаг 2. Материалы

- Добавьте строки: выберите позицию номенклатуры, укажите **количество в партии**, **цену партии**, **общий объём**, **цену за единицу**, **срок годности партии** и название по накладной.

Шаг 3. Оборудование

- При необходимости добавьте приборы (дата начала эксплуатации, количество, цена).

Нажмите **«Создать накладную»** и подтвердите.

> После сохранения накладная становится неизменяемой. Проверяйте цифры до подтверждения — правки потом только через заявку администратору.

Проведённую накладную обратно не открутить

> После подтверждения накладная становится неизменяемой и сразу двигает остатки и себестоимость. Сверьте количество, цену за единицу, НДС и срок годности партии ДО нажатия «Создать накладную» — потом правки только через заявку администратору.

Правка проведённой накладной: заявка администратору

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → Учёт и склад → Накладные (открыть накладную) → «Редактировать»

Проведённую накладную нельзя менять напрямую — иначе остатки и себестоимость разъедутся. Порядок правки зависит от роли.

Обычный сотрудник

- Откройте накладную, внесите исправления.
- При сохранении укажите **причину изменения** (например: «Ошибся в цене, указал 500 вместо 5000»).
- Отправится **заявка на редактирование** — она уходит администратору на проверку.

Администратор

- Открывает **Учёт и склад → Заявки на редактирование**.
- Видит ID накладной, причину и новые значения (сумма, НДС).
- **Одобрить** — правки применяются; **Отклонить** — накладная остаётся прежней; заявку можно удалить.

> Так каждое изменение проходит контроль: кто, зачем и что менял. Формулируйте причину конкретно — это ускорит одобрение.

Администратор может править накладную сразу, без заявки.

Кто имеет право менять напрямую

> Без роли администратора накладная напрямую не правится — сотрудник может только отправить заявку с причиной. Прямая правка проведённого документа доступна только администратору/владельцу; это защита остатков и себестоимости от бесконтрольных изменений.

Списание материалов (автоматически по услугам)

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → списывается при заполнении результата приёма врачом; настройка нормы — Услуги

Отдельной кнопки «списать материал» в общем складе нет. Расходники уходят со склада автоматически, когда врач фиксирует использованные материалы в результате приёма.

Как это работает

- В карточке услуги к ней привязываются материалы с **нормой расхода** (сколько единиц уходит на одну услугу).
- Когда приём завершается и в результате указаны материалы, остаток соответствующей партии на складе **уменьшается** на использованное количество.
- Врач может добавить **дополнительный расход** сверх нормы, указав причину — это тоже спишется.

Настроить норму расхода

- Откройте услугу (Услуги → редактирование), в блоке материалов добавьте позицию и коэффициент расхода. Себестоимость услуги пересчитается с учётом цены материала и налога.

> Чтобы списание работало корректно, у услуги должны быть привязаны материалы, а на складе — оприходованные накладной остатки нужной позиции.

Для маркированных препаратов есть отдельное ручное списание — см. «Подотчётные лекарства».

Нет привязки — нет списания

> Если у услуги не привязаны материалы или на складе нет оприходованной накладной партии, при завершении приёма ничего не спишется, а остатки будут завышены. Списание работает только по паре «норма расхода в услуге + наличие партии на складе».

Подотчётные лекарства (Честный знак): приём и списание

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → Учёт и склад → Подотчётные лекарства

Здесь ведутся партии маркированных препаратов под системой «Честный знак»: приём, списание, баланс и срок годности. Код маркировки заполняет сканер (или вводится вручную).

Принять партию

- В блоке «Принять партию» заполните: **название**, **код маркировки** (DataMatrix — сканером или вручную), номер партии, срок годности, **количество**, единицу (уп./амп./мл), форму отпуска.
- Отметьте **«Подотчётное»** для маркированных препаратов.
- Нажмите **«Принять партию»** — она появится в списке с остатком.

Списать

- В строке партии укажите количество и нажмите **«− Списать»**. Остаток уменьшится (баланс «остаток / принято»).

Сканер

- Отсканируйте код — система найдёт партию и подсветит её. Если кода нет, он подставится в форму приёма новой партии.

Прочее

- Фильтр **«Только в остатке»**, выгрузка **CSV для Честного знака**, отметки «просрочено».

> Просроченные партии выделяются красным — списывайте их вовремя и не отпускайте пациентам.

Отпуск маркированного — под учётом Честного знака

> Каждая партия маркированного препарата привязана к коду DataMatrix и обязана быть учтена по «Честному знаку»: списывайте фактически отпущенное количество и выгружайте CSV для Честного знака. Просроченные партии (красные) отпускать пациентам нельзя — их списывают как утилизацию.

Инвентаризация и остатки

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → Учёт и склад → Инвентаризация

Инвентаризация — это снимок остатков склада на момент проведения. По нему видно, чего и сколько осталось, и сколько израсходовано.

Провести инвентаризацию

- Откройте **Инвентаризация** и нажмите **«Провести инвентаризацию»**.
- Создастся запись с датой. Открыв её, вы увидите данные по материалам и по оборудованию (переключатель вверху).

Что показывает

- Позиции сгруппированы по **категориям**; у каждой — **остаток** и объём **использовано**.
- График сравнивает остаток и расход по категориям.
- Поиск по названию или категории.

Как читать остатки

- Остаток формируется приходом (накладные) минус списания (по услугам и подотчётным лекарствам).

> Если остаток позиции падает ниже её минимального остатка, администраторы каждые 12 часов получают уведомление о нехватке — не дожидайтесь нуля, планируйте закупку заранее.

Прошлые инвентаризации хранятся списком по датам — можно сравнивать динамику.

Инвентаризация не правит остаток, а фотографирует его

> Проведение инвентаризации — это снимок текущих остатков, а не их корректировка. Расхождение факта с системой руками здесь не «подгоняется»: остаток меняется только приходом (накладная) и списанием (услуги/подотчётные), поэтому недостачу оформляют движением документа, а не правкой инвентаризации.

2.8 Курсы и абонементы

Создать курс-услугу: состав, сеансы и цена

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: МИС → Справочники → **Курсы** → блок «Новый курс / абонемент».

Шаги

1. Впиши **название** — понятное кассе и пациенту, напр. «Абонемент Массаж 60 × 10».
2. Добавь услуги кнопкой **«+ Добавить услугу»**. Для каждой строки:

- выбери услугу из списка (показываются записываемые услуги прайса с ценой);
- укажи **количество сеансов**.

1. При необходимости добавь ещё услуги — в одном курсе их может быть несколько (напр. массаж × 10 + консультация × 1).
2. Задай **общую скидку, %** — она применяется ко всему пакету.
3. Проверь предпросмотр: **Полная цена** и **со скидкой** пересчитываются сразу.
4. Нажми **«+ Создать курс»**.

Правки и удаление

- Карандаш ✎ на карточке курса — изменить состав, количество или скидку.
- Крестик ✕ — удалить курс из справочника.

> Цена курса считается автоматически: сумма (цена услуги × количество) минус общая скидка. Отдельно вписывать итоговую сумму не нужно — меняй состав и процент, число пересчитается само.

Правка курса не трогает уже выданные абонементы

> Изменение состава, количества сеансов или скидки в справочнике меняет только будущие продажи. Абонементы, уже выданные пациентам, остаются с прежним составом и остатком — «допродать» сеансы задним числом правкой курса нельзя.

Абонементы и курсы: что это и где искать

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → Справочники → Курсы (раздел «Курсы и абонементы»); у пациента — карточка пациента, блок «Абонементы и курсы».

Что такое курс/абонемент

Это набор **обычных услуг × количество** с общей скидкой. Например: «Массаж 60 мин × 10, −15%». Пациент оплачивает пакет один раз, а потом за каждый визит **списывает по одному сеансу** из остатка — отдельно платить на кассе за такой визит не нужно.

Две стороны работы

- **Настройка** (владелец/администратор): в справочнике «Курсы» создаём сам курс — из каких услуг он состоит, сколько сеансов, какая скидка.
- **Работа с пациентом** (касса/администратор): в карточке пациента **выдаём** абонемент и **списываем** с него сеансы по мере посещений.

Где у пациента

Открой карточку пациента → блок **«Абонементы и курсы»**. Там видно: какие абонементы выданы, статус (**Активен / Использован**), и по каждой услуге — **осталось N / всего**.

> Курс — это не отдельная услуга в прайсе. Это «кошелёк сеансов»: услуги в нём те же, что и обычно, просто оплачены заранее пакетом.

Продать (выдать) абонемент пациенту

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → карточка пациента → блок **«Абонементы и курсы»**.

Шаги

1. Открой карточку пациента.
2. В блоке «Абонементы и курсы» в выпадающем списке выбери нужный курс — рядом показана его **итоговая цена со скидкой**.
3. Нажми **«Выдать»**.
4. Абонемент появится в списке со статусом **«Активен»** и полным остатком сеансов по каждой услуге (**осталось N / N**).

Что дальше

- Приём деньги за пакет по кассе клиники, как за обычную продажу.
- На последующих визитах пациент **не платит повторно** — сеансы списываются из этого абонемента (см. статью про списание).

> Выдавать курс можно только тот, что заранее заведён в справочнике «Курсы» и содержит услуги. Если нужного пакета нет в списке — сначала попроси администратора создать его.

> Если пациент передумал сразу после выдачи — абонемент можно удалить крестиком ✕ в этом же блоке.

Выдача — это ещё не оплата

> Кнопка «Выдать» только заводит абонемент пациенту; деньги за пакет нужно отдельно принять на кассе клиники как обычную продажу. Не считайте абонемент оплаченным по факту выдачи — иначе пакет уйдёт в списание сеансов, не будучи оплаченным.

Списать сеанс с абонемента и остаток сеансов

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → карточка пациента → блок **«Абонементы и курсы»**.

Как списать

1. Открой карточку пациента, найди нужный активный абонемент.
2. По строке услуги смотри остаток: **осталось N / всего**.
3. Нажми **«– списать»** напротив услуги, которую пациент получил на этом визите.
4. Остаток уменьшится на один, появится подтверждение **«Списано»**.

Остаток и завершение

- Каждое списание уменьшает счётчик на 1 по конкретной услуге.
- Когда по услуге **осталось 0**, кнопка «– списать» становится неактивной.
- Когда израсходованы все сеансы курса, абонемент помечается статусом **«Использован»**.

> Списывай сеанс тогда, когда услуга фактически оказана — на приёме или на кассе по факту визита. Одно посещение = одно нажатие «– списать» по нужной услуге.

> Отдельно принимать оплату за такой визит не нужно: услуга уже оплачена в составе абонемента. Ошибочное списание не откатывается по одному сеансу — при путанице зови администратора.

Ошибочное списание по одному не откатывается

> Одно посещение = одно нажатие «– списать». Лишнее списание нельзя вернуть одним кликом — при путанице зовите администратора. Списывайте строго по факту оказанной услуги, а не авансом «чтобы не забыть».

Возврат и аннулирование абонемента

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → карточка пациента → блок **«Абонементы и курсы»**; справочник — Справочники → Курсы.

Аннулировать выданный абонемент

1. Открой карточку пациента.
2. В блоке «Абонементы и курсы» найди нужный абонемент.
3. Нажми крестик ✕ и подтверди удаление.
4. Абонемент исчезнет из списка пациента.

> Удаление абонемента — операция целиком: отдельные уже списанные сеансы по одному не возвращаются. Возврат частично использованного пакета оформляй по правилам клиники, а деньги проводи возвратом на кассе.

Убрать курс из продажи

Если пакет больше не продаётся — в справочнике «Курсы» удали его крестиком ✕ или отредактируй карандашом ✎. Уже выданные пациентам абонементы при этом остаются у них.

> Онлайн-покупки курсов через сайт (эквайринг) возвращаются иначе — через платёжный сервис, а не этой кнопкой. Для таких случаев обращайся к администратору/владельцу.

Онлайн-оплаченный курс этой кнопкой не вернуть

> Крестик ✕ аннулирует абонемент целиком и не возвращает деньги. Пакеты, купленные онлайн через эквайринг (сайт), возвращаются только через платёжный сервис, а не в карточке пациента — такие случаи оформляет администратор/владелец, иначе деньги зависнут.

2.9 Справочники

Справочники: устройство и навигация по разделам

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: МИС → Справочники

Справочники — это все списки-значения, из которых собираются карточки врачей, пациентов, склад и запись. Сначала выбираете **группу**, проваливаетесь в неё и правите значения — не бегаете по общему списку.

Группы

- **Сотрудники** — категории и специальности врачей.
- **Пациенты** — семейное/социальное положение, типы родства.
- **Клиника** — филиалы и кабинеты.
- **Склад / материалы** — формы выпуска, категории материалов и оборудования.
- **Шаблоны приёма** — поля приёма по специальности и предзаполнение по МКБ (отдельный экран).

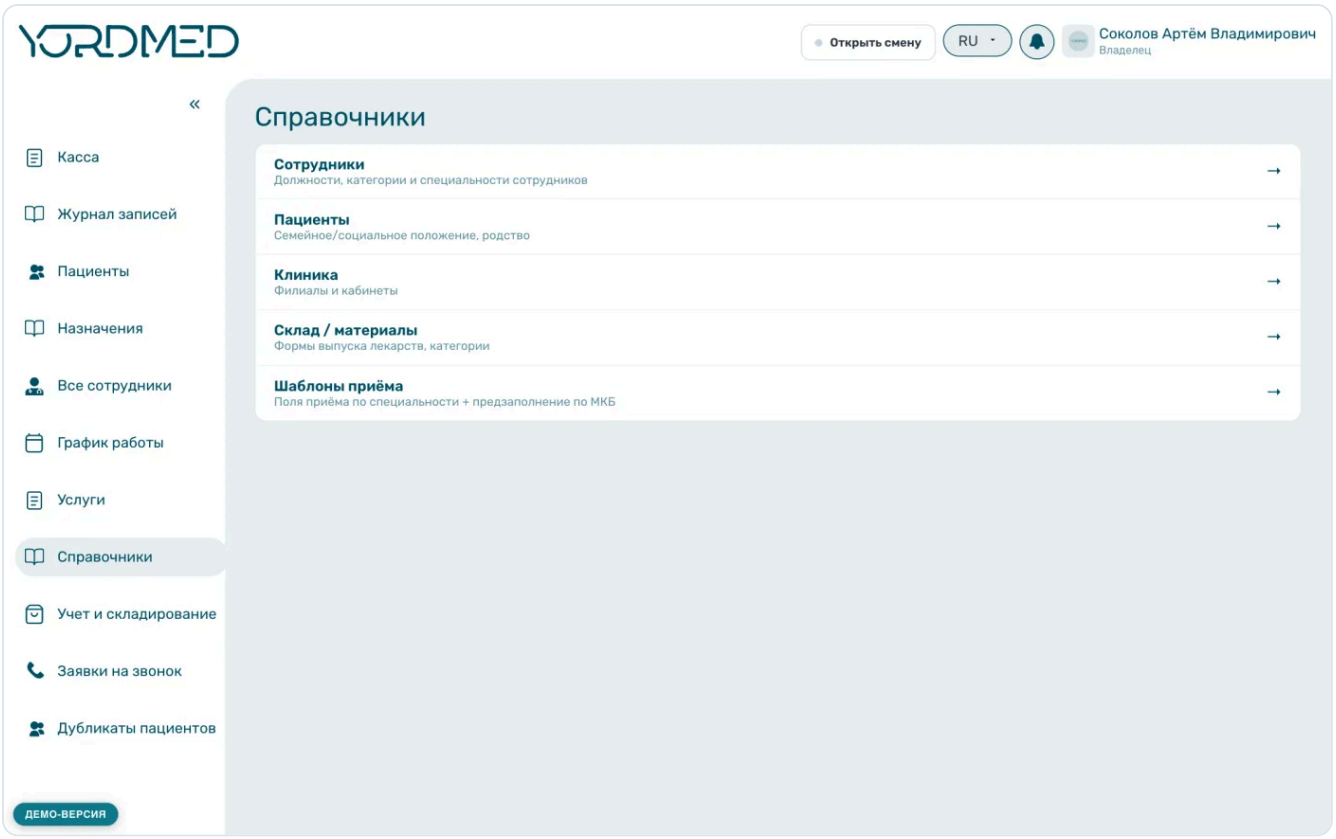
Как править

- Значение меняется прямо в строке — сохраняется по выходу из поля.
- Кнопка **Добавить** внизу раздела создаёт запись; Enter в поле тоже добавляет.
- Крестик ✕ справа удаляет запись (с подтверждением).

> Значения справочников подставляются в выпадающие списки по всей системе. Если удалить значение, которое уже используется в карточках, оно останется там как текст, но выбрать его заново будет нельзя. Чтобы переименовать — меняйте существующую запись, а не удаляйте.

Все изменения сразу доступны всем пользователям клиники.

Как это выглядит



Справочники

Специальности и категории врачей

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: МИС → Справочники → Сотрудники

Здесь задаются два списка для карточек сотрудников: специальности и квалификационные категории.

Специальности

Профиль врача (Невролог, Ортопед, Реабилитолог, Физиотерапевт и т.д.). Как завести:

1. Откройте группу **Сотрудники** → раздел **Специальности**.
2. Введите название внизу → **Добавить** (или Enter).

Переименовать — исправьте текст в строке, сохранится автоматически.

На что влияет:

- Специальность выбирается при создании врача, видна в его карточке и расписании.
- По специальности работают **шаблоны приёма** — врач получает привязанную форму приёма.
- В записи и на сайте пациент видит врачей, сгруппированных по специальностям.

> Заводите специальности так, как их должен видеть пациент при записи, — это витрина, а не внутренняя классификация. «Врач ЛФК» понятнее, чем «инструктор-методист».

Категории врачей

В той же группе — **Категории врачей** (Высшая, Первая, Вторая и т.д.). Это квалификационная категория для карточки и документов; на запись не влияет. Заводится так же: название → Добавить.

Пациенты: родство, семейное и социальное положение

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: МИС → Справочники → Пациенты

Группа **Пациенты** содержит три списка-значения, которые подставляются в карточку пациента и при добавлении родственников.

Типы родства

Ребёнок, Родитель, Супруг(а), Опекун и т.д. Используются, когда к пациенту привязывают **родственника (иждивенца)** — например, ребёнка, который лечится по записи взрослого. Тип определяет подпись связи в карточке.

Семейное положение

Женат/Замужем, Холост, В разводе, Вдовец/Вдова и т.д. Справочное поле анкеты пациента.

Социальный статус

Работающий, Пенсионер, Студент, Инвалид и т.д. Тоже поле анкеты; помогает в аналитике и льготах.

Как править

1. Откройте группу **Пациенты**.
2. В нужном разделе введите значение внизу → **Добавить**.
3. Правка в строке сохраняется по выходу из поля; ✕ удаляет.

> Держите списки короткими и однозначными. Дубли вроде «Женат» и «женат/замужем» раздувают выпадающий список и портят статистику. Один смысл — одна запись.

Эти значения не влияют на запись или деньги — они формируют полноту анкеты и разрезы отчётов.

Филиалы (места работы): адреса клиники

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: МИС → Справочники → Клиника → Филиалы

Филиал — это физический адрес клиники. Из этого списка выбирается **место работы врача** и **филиал кабинета**.

Как завести филиал

1. Откройте группу **Клиника**.
2. В разделе **Филиалы (места работы)** введите **адрес**.
3. При необходимости заполните **Примечание** (например, «вход со двора», «2 этаж»).
4. Нажмите **Добавить**.

Адрес и примечание правятся прямо в строке — сохраняется по выходу из поля.

Где используется

- В карточке врача — как место работы.
- В справочнике **Кабинеты** — каждый кабинет привязывается к филиалу.
- В расписании и записи — чтобы пациент понимал, куда приходить.

> Заведите филиалы до кабинетов и до врачей. Кабинет ссылается на филиал, и если филиала ещё нет, привязку придётся доделывать позже вручную.

Если клиника в одном здании — достаточно одного филиала, но завести его всё равно нужно, иначе кабинетам и врачам будет некуда привязаться.

Кабинеты: филиал, разделы услуг, оборудование, параллельные приёмы

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: МИС → Справочники → Клиника → Кабинеты

Кабинет — помещение, к которому привязываются приёмы. Здесь задаётся его состав и правила загрузки.

Как завести

1. Откройте группу **Клиника** → раздел **Кабинеты**.
2. Введите **номер кабинета** внизу → **Добавить**.
3. У созданной строки заполните:

- **Название** — например, `Кабинет УЗИ`, `Физио №2`.
- **Филиал** — из справочника филиалов.
- **Разделы услуг кабинета** — какие бизнес-разделы (те же, что на экране «Категории услуг») ведутся в этом кабинете.
- **Оборудование** — из справочника оборудования.

Все поля сохраняются сразу при изменении.

Несколько записей на одно время

Галочка **«Несколько записей на одно время»** разрешает параллельные приёмы: кабинет не блокируется одной записью. Включайте её для ЛФК, физиотерапии, капельниц, где несколько пациентов находятся в кабинете одновременно.

> Без этой галочки кабинет — одно рабочее место: занят слот — время закрыто. С галочкой — зал на несколько человек. Ставьте её осознанно, иначе расписание либо будет ложно занятым, либо переполнится.

Разделы, а не отдельные услуги

Кабинет привязывается к **разделам** услуг, а не к каждой услуге. Это переживает переимпорт прайса: новые услуги внутри раздела автоматически попадают в кабинет.

Оборудование: категории и как завести аппарат

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: МИС → Справочники → Склад/материалы (категории) и Склад → Оборудование (карточки)

Оборудование — аппараты клиники (УЗИ, физиоаппараты, лазер и т.д.). Учёт связан со справочниками двумя частями.

Категории оборудования

Справочники → Склад / материалы → Категории оборудования: Диагностика, Физиотерапия, Реабилитация и т.д. Заводятся списком: название → **Добавить**. Категория обязательна при создании аппарата.

Завести аппарат

В разделе **Склад → Оборудование → Создать** заполняются:

- **Название** — модель/имя аппарата.
- **Категория** — из справочника выше.

- **Тип учёта ресурса** — «по количеству использований (циклах)» **или** «по времени (днях эксплуатации)».
- **Срок эксплуатации** и **периодичность обслуживания** — числом.
- **Минимальный остаток** — порог для предупреждения.

Привязка к кабинету

Созданное оборудование выбирается в справочнике **Кабинеты** в поле «Оборудование» — так система знает, где стоит аппарат.

> Тип учёта ресурса выбирается один раз и определяет, как считается износ и когда напомнить об обслуживании: циклами — для аппаратов «на количество процедур», днями — для тех, что стареют по времени. Ошибётесь — обслуживание будет напоминаться не вовремя.

Сначала заведите категорию, потом аппарат, затем привяжите его к кабинету.

Склад: формы выпуска и категории материалов

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: МИС → Справочники → Склад / материалы

Эта группа задаёт классификаторы для складского учёта — они подставляются при заведении материалов и медикаментов.

Формы выпуска

Таблетки, Ампулы, Флакон, Мазь, Раствор и т.д. Это единица, в которой хранится и списывается позиция. Форма выпуска **обязательна** при создании материала. Заводится списком: значение → **Добавить**.

Категории материалов

Медикаменты, Расходные, Перевязочные, Реагенты и т.д. Группируют номенклатуру склада. Тоже обязательны при создании материала.

Как это работает вместе

При создании материала (**Склад → Материалы → Создать**) выбираются:

- **Категория** — из «Категорий материалов».
- **Форма выпуска** — из «Форм выпуска».
- А также срок годности, сертификат, минимальный остаток и минимальная цена.

> Форма выпуска — это единица списания. Если завести лекарство «во флаконах», а списывать нужно миллилитрами — остатки поедут. Продумайте единицу до массового заведения номенклатуры.

Заведите обе категории и хотя бы одну форму выпуска до того, как начнёте вносить материалы, иначе создание карточки материала не пройдёт.

Справочники: кабинеты, специальности и типы родства

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: МИС → боковое меню **Справочники**

Справочники — это списки-значения, из которых потом выбираются поля при записи и в карточках. Администратор обычно правит их редко, но должен знать, где что лежит.

Как устроено

1. Откройте **Справочники** и выберите группу: **Сотрудники**, **Пациенты**, **Клиника**, **Склад / материалы**, **Шаблоны приёма**.
2. Внутри — разделы. Кнопка **Добавить** создаёт запись, крестик ✕ удаляет (с подтверждением **«Удалить запись из справочника?»**).
3. Вернуться — ссылка ← **Все справочники**.

Что чаще нужно кассе

- **Клиника → Кабинеты** — номер, **Название (напр. Кабинет УЗИ)**, филиал, разделы услуг и оборудование. Галочка **Несколько записей на одно время** разрешает параллельные приёмы (ЛФК, физиотерапия, капельницы) — такой кабинет не блокируется другой записью на тот же час.
- **Сотрудники → Специальности** — Невролог, Ортопед, Реабилитолог и т.д. (по ним подбираются врачи при записи).
- **Пациенты → Типы родства** — Ребёнок, Родитель, Супруг(а) — используются при добавлении родственника.
- **Клиника → Филиалы (места работы)** — адреса, из которых выбирается место работы врача.

> Не удаляйте кабинет или специальность, если они уже используются в расписании — это ломает существующие записи. При сомнении уточните у администратора клиники.

2.10 Услуги и прайс

Создать услугу и задать её стоимость

ВЛАДЕЛЕЦ

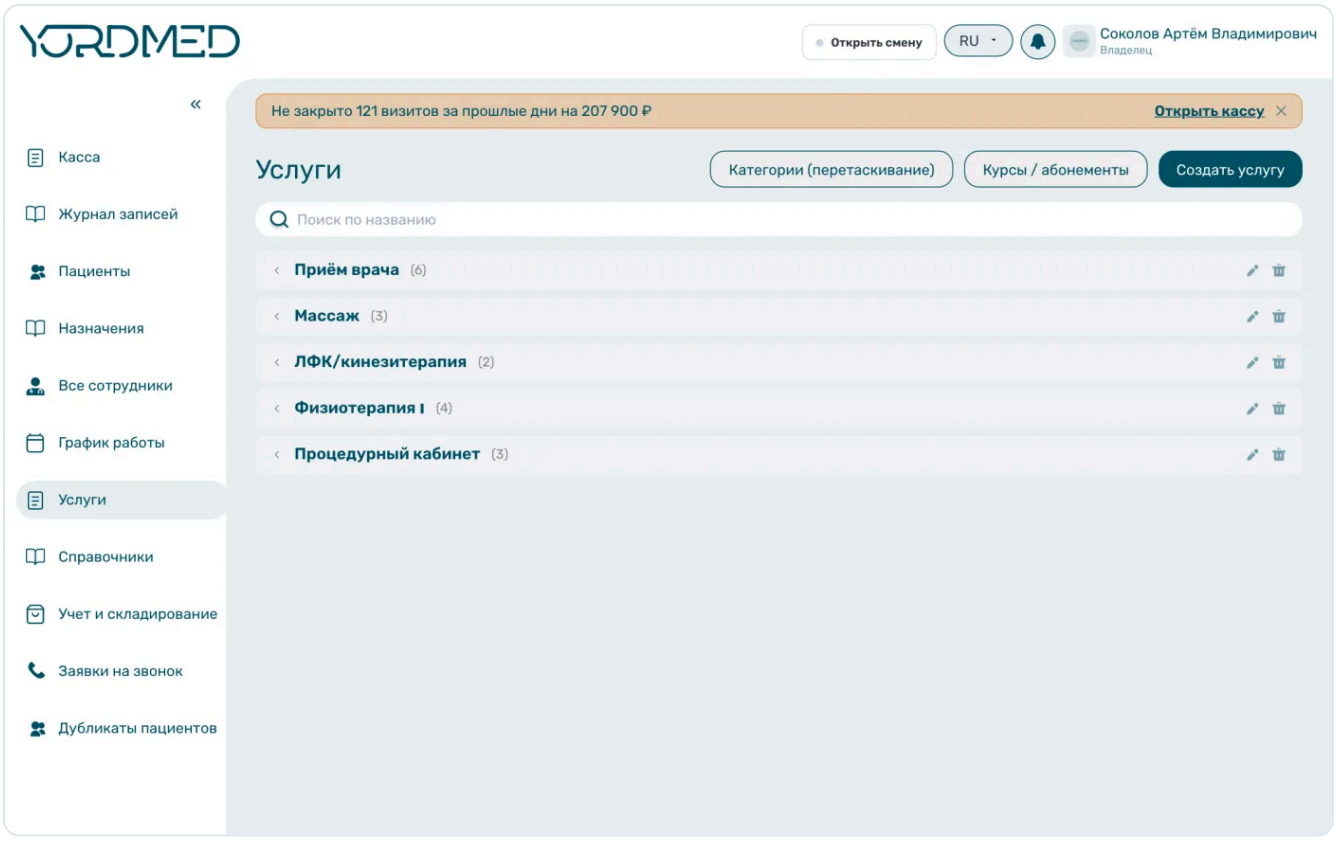
Где: МИС → **Услуги** → кнопка **«Создать услугу»**.

Шаги

1. В блоке **«Информация об услуге»** начните вводить название в поиске — можно подтянуть услугу из классификатора (заполнит **Название** и **Код**) либо ввести название вручную.
2. Заполните **Описание**, выберите **Категорию** (раздел). Кнопкой **«+»** рядом можно тут же создать новую категорию.
3. При необходимости укажите **Категорию для сайта**, **Код услуги** и субкод с расшифровкой.
4. В блоке **«Специалисты»** добавьте врачей, которые оказывают услугу.
5. Блоки **«Расходные материалы»** и **«Износ оборудования»** — при необходимости добавьте позиции и коэффициенты; система посчитает их вклад в себестоимость.
6. В блоке **«Трудозатраты»** укажите **Время оказания (мин)** — это длительность приёма — и желаемую **оплату специалисту**.
7. Задайте **Наценку (%)**, **Налог (%)** и итоговую **Стоимость**. Внизу показывается **расчётная стоимость** с расшифровкой (материалы, оборудование, зарплата, налог, наценка).
8. Нажмите **«Сохранить»**.

> **Время оказания** — это и есть длительность, на которую услуга занимает слот в расписании. **Стоимость** — цена в прайсе; расчётная стоимость помогает не уйти в минус.

Как это выглядит



Услуги и прайс

Изменить цену услуги (ведение прайса)

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: МИС → **Услуги** → выберите услугу → карточка услуги → **«Редактировать»**.

Отдельного «прайс-листа» как таблицы нет — **прайс складывается из цен всех услуг**. Чтобы изменить цену, редактируется сама услуга.

Шаги

1. Откройте карточку нужной услуги из списка **Услуги** (услуги сгруппированы по категориям-папкам).
2. Нажмите **«Редактировать»**.
3. Измените поле **Стоимость** — это цена, которая уйдёт в счёт и на кассу.
4. При необходимости пересчитайте **Наценку (%)**, **Налог (%)**, стоимость материалов/оборудования и **оплату специалиста** — внизу обновится расчётная себестоимость.
5. Нажмите **«Сохранить»**.

> Меняйте **Стоимость** осознанно: от неё считаются выручка, комиссии врачей и скидки. Массово цены не редактируются — каждая услуга правится по отдельности.

> Категории (разделы прайса) настраиваются отдельно — см. статью про категории и разделы услуг.

Цена задним числом визиты не пересчитывает

> Новая стоимость применяется к будущим счетам и кассе. Уже оказанные и проведённые визиты, акты и абонементы остаются в старой цене — менять цену «чтобы исправить прошлый чек» бессмысленно, для этого есть возврат/корректировка на кассе.

Категории и разделы услуг (перетаскивание)

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: МИС → **Услуги** → кнопка **«Категории (перетаскивание)»** (экран «Категории услуг»).

Разделы — это единый справочник, который используется везде: в записи, в кабинетах и у врачей.

Что можно делать

1. **Создать раздел** — кнопка **«+ Категория»**, введите название.
2. **Переименовать** — кликните по названию раздела в шапке колонки и измените.
3. **Разложить услуги** — перетаскивайте карточки услуг мышью между колонками-разделами. Колонка **«Без класса»** — услуги, которым раздел ещё не назначен.
4. **Флаг «записывается»** — если включён, раздел виден в записи (клиент/бот/приложение) и в кабинетах; выключите — раздел уходит в «только назначается».
5. **Флаг «I параллельно»** — разрешить несколько записей на одно время (для ЛФК, физиотерапии, капельниц).
6. **«Разметить по разделам»** — массово проставить услугам без класса раздел из их прайс-группы.
7. **Удалить раздел** — крестиком (в разделе не должно оставаться услуг).

> Поиск вверху помогает найти услугу по названию или по номеру `#id`. Показываются первые 80 карточек в колонке — сузьте поиском, если услуг много.

Как врач и услуги появляются на сайте

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: МИС → **Направления услуг** (для витрины сайта) + карточка услуги (**Категория для сайта**).

На сайте показывается не «сырой» список услуг, а витрина по направлениям.

Направления услуг

1. Откройте **Направления услуг** и нажмите **«Создать направление»** (или откройте существующее).
2. Задайте **Заголовок**, **Описание**, иконку, порядок отображения и цену «от».
3. Прикрепите нужные услуги.
4. Включите флаг **«Показывать на сайте»** — направление появляется в витрине; выключите — скрыто.

Категория услуги для сайта

В форме услуги есть поле **«Категория для сайта»** (Неврология, Реабилитация, Массаж и т.д.) — оно раскладывает услугу по разделам сайта.

Врач на сайте

Врач показывается на сайте со своим **фото**, **специальностью** и **категорией** из карточки. Чтобы врач корректно выглядел на сайте: загрузите фото, заполните специальность и стаж, отметьте оказываемые **разделы услуг**.

> Часть настроек витрины сайта (счётчики, отзывы, направления) постепенно переносится в CRM в раздел **«Настройки сайта»** — уточните у ответственного, где сейчас ведётся конкретный блок.

Удалить услугу и массово разметить услуги по разделам

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: «Услуги» — карточка услуги (удаление) и «Категории услуг» (разметка по разделам).

Удалить услугу

Удаление убирает услугу из прайса безвозвратно.

1. Открой карточку нужной услуги.
2. Нажми **«Удалить»** (в карточке услуги и в режиме редактирования кнопка помечена как опасное действие).
3. После удаления система вернёт тебя к списку услуг и покажет «Услуга удалена».

> Удаление необратимо. Если услугу нельзя удалить (например, она уже участвует в записях или назначениях), система покажет ошибку «Не удалось удалить услугу» — в таком случае не удаляй, а просто скрой/перенеси её.

Разметить по разделам

Каждая услуга относится к разделу (прайс-группе) и должна иметь класс — от класса зависит, как услуга ведёт себя в записи и кабинетах. После импорта прайса у части услуг класс может быть пустым.

Кнопка **«Разметить по разделам»** (вверху экрана «Категории услуг») проставляет услугам без класса класс их раздела:

- Берётся только у услуг с **пустым** классом — вручную заданные классы не трогаются.
- Действие идемпотентно: можно нажимать сколько угодно раз, разметка переживает переимпорт прайса.
- После выполнения система покажет, сколько услуг было размечено.

Порядок работы

1. Перетаскиванием разложи услуги по нужным разделам.
2. Убедись, что у разделов включён/выключен флаг «записывается».
3. Нажми **«Разметить по разделам»**, чтобы добить пустые классы.

Услугу с историей система удалить не даст

> Удаление безвозвратно, но если услуга уже участвует в записях или назначениях, появится «Не удалось удалить услугу» — это защита, а не сбой. Не пытайтесь обойти: перенесите услугу в другой раздел или уберите из записи, историю удалять нельзя.

2.11 Персонал и врачи

Создать врача в МИС

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: МИС → **Все сотрудники** → кнопка **«Добавить сотрудника»** → вкладка **«Врач»**.

(У роли «Управляющий» тот же экран открывается через **Врачи** → **«Создать врача»**.)

Шаги

1. Откройте **Все сотрудники** и нажмите **«Добавить сотрудника»**, выберите вкладку **«Врач»**.
2. Заполните блок **«Основная информация»**: **ФИО**, **Логин** (подставится сам от ФИО, можно поправить), **Телефон**, **E-mail**, **Пол**.
3. В блоке специализации выберите **Специальность** (можно несколько — список из справочника), **Категорию** (Высшая, Первая и т.д.) и укажите **Стаж** в годах.
4. В блоке **«Место работы»** выберите **Филиал** и, при необходимости, **Кабинет** и примечание к адресу.
5. В блоке **«Пароль»** введите пароль вручную или нажмите **«🔑 Сгенерировать пароль»** — по этому логину и паролю врач будет входить в систему.

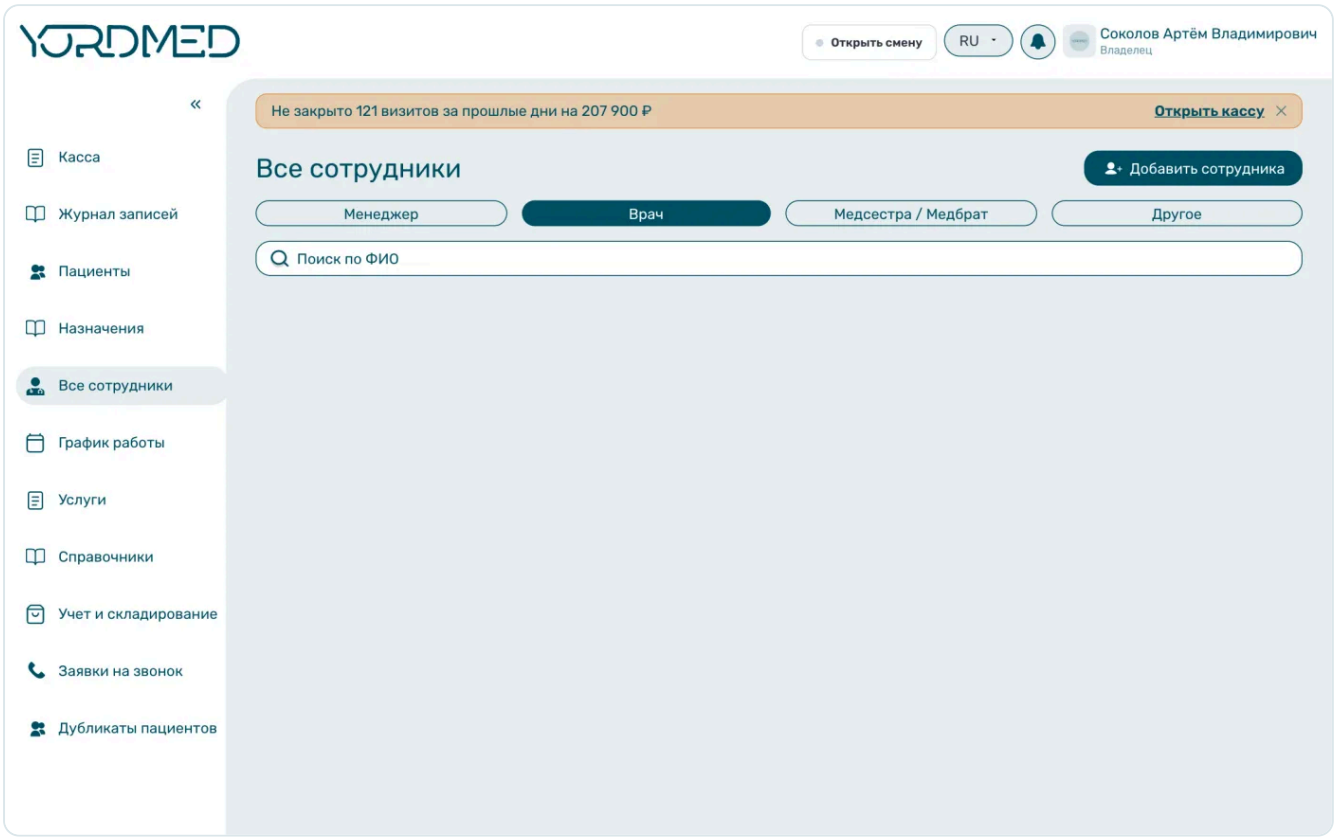
6. Нажмите **«Сохранить»**.

> Если списки филиалов или кабинетов пустые — сначала заведите их в **Справочники → Клиника**, а специальности и категории — в **Справочники → Сотрудники**.

> **График не задаётся при создании.** После сохранения откройте карточку врача → **График работы → Редактировать** и разметьте рабочие часы (см. отдельную статью).

Фото врача добавляется позже — через **Редактировать врача**.

Как это выглядит



Все сотрудники

Редактировать врача: данные, фото, пароль

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: МИС → **Все сотрудники** (или **Врачи**) → карточка врача → кнопка **«Редактировать»**.

Что можно изменить

1. **Основная информация** — ФИО, логин, телефон, e-mail, пол.
2. **Фото профиля** — нажмите выбор файла, выберите изображение и нажмите **«Загрузить фото»**. Именно это фото показывается в карточке и на сайте.
3. **Пароль** — впишите новый пароль в поле пароля; оставьте пустым, чтобы не менять.
4. **Специализация** — можно выбрать несколько специальностей и одну **Категорию**.
5. **Стаж** — число полных лет.
6. **Место работы** — **Филиал**, примечание к адресу и **Закреплённый кабинет**.

После правок нажмите **«Сохранить»**.

> Специальность и категория берутся из справочников. Если нужного значения нет — добавьте его в **Справочники** → **Сотрудники**, затем вернитесь и выберите.

> Чтобы полностью убрать врача, в его карточке есть кнопка **«Удалить профиль»** (действие требует подтверждения).

Привязать врача к разделам и услугам

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: МИС → **Все сотрудники** (или **Врачи**) → карточка врача → блок **«Разделы услуг (что оказывает врач)»**.

Врач оказывает услуги не по одной, а **разделами**. Отметьте галочками разделы (Неврология, Реабилитация, Массаж и т.д.) — врач автоматически будет оказывать все услуги этих разделов. Изменения сохраняются сразу при переключении галочки.

Как это работает

- Разделы — это единый справочник **«Категории услуг»**. Один и тот же список используется и в записи, и в кабинетах.
- Ниже в карточке видна таблица **«Услуги врача»** с ценами «от» — она формируется из отмеченных разделов.

Привязать одну конкретную услугу к врачу

Где: МИС → **Услуги** → **«Создать услугу»** (или карточка услуги).

В блоке **«Специалисты, оказывающие услугу»** нажмите **«Добавить врача»** и выберите врача из списка. Так услуга привязывается точечно, а не через раздел.

> Если у врача не появляются нужные услуги в записи — проверьте, что отмечен правильный **раздел**, а сам раздел включён как «Можно записываться» в «Категориях услуг».

Настроить график работы врача (heat-map по часам)

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: МИС → **Все сотрудники** → карточка врача → **График работы** → кнопка **«Редактировать»**.

График задаётся отдельно после создания врача — сеткой «день × час».

Шаги

1. Вверху выбрана редактируемая **неделя** (по умолчанию текущая).
2. **Кликайте или тяните** мышью по клеткам: закрашенные клетки — рабочие часы врача. Всё незакрашенное закрыто для записи.
3. Заштрихованные клетки — часы, когда **клиника закрыта**; их выбрать нельзя. Часы работы клиники настраиваются в **Расписание клиники**.
4. Быстрые кнопки: **«Пн-Пт 09–20»**, **«Пн-Сб 09–20»**, **«Очистить»**.
5. Блок **«Кабинеты по дням»** — по умолчанию базовый кабинет врача; можно назначить другой кабинет на день или даже **«По часам»** переопределить отдельные часы.
6. Нажмите **«Сохранить»** и выберите охват: **«Эту и все последующие недели»** или **«Только эту неделю»**.

> График версионный: прошлые недели не меняются. Кто не работает в конкретный час — просто не показывается в журнале и в записи на это время.

Создать сотрудника: медсестра, инструктор, администратор

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: МИС → **Все сотрудники** → **«Добавить сотрудника»** → выберите вкладку роли.

Вкладки задают тип сотрудника и его доступ:

- **Управляющий** — административный доступ. Дополнительно выбирается **Роль** из списка (определяет права).
- **Врач** — ведёт приём, имеет расписание и услуги.
- **Медсестра** — специальности фильтруются под сестринские.
- **Другое** — прочий персонал (инструктор ЛФК, кладовщик, администратор и т.п.); специальность вписывается **текстом** вручную.

Шаги

1. Выберите вкладку роли.
2. Заполните **ФИО**, **Логин**, **Телефон**, **E-mail**, **Пол**.
3. Для врача/медсестры выберите **Специальность** и **Категорию**; для «Другое» впишите специальность текстом. Поле **Должность** — свободный текст.
4. Укажите **Место работы** (филиал, кабинет).
5. Задайте **Пароль** (или сгенерируйте кнопкой) — по нему сотрудник входит.
6. Нажмите **«Сохранить»**.

> Для «Управляющего» именно поле **Роль** определяет, что человек видит и может делать. Роли берутся из справочника ролей — не путайте роль с должностью (должность — просто подпись).

Удалить профиль врача или сотрудника

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: «Сотрудники» — список персонала и карточка врача.

Удалить профиль сотрудника может только административный персонал (владелец/администратор). Есть два места.

Из карточки врача

1. Открой карточку врача.
2. Нажми **«Удалить профиль»**.
3. Подтверди во всплывающем вопросе «Вы уверены, что хотите удалить этого врача?».
4. При успехе система покажет «Врач успешно удалён».

Из списка сотрудников

1. В списке персонала у нужного сотрудника нажми **«Удалить»**.
2. Подтверди действие — система прямо предупреждает, что врач удаляется **БЕЗВОЗВРАТНО**, и вместе с ним удаляются **все его записи, история приёмов и отзывы**.

Последствия

> Удаление профиля необратимо и каскадно затрагивает связанные данные (записи, приёмы, отзывы). Отменить нельзя.

Поэтому:

- Удаляй профиль только если сотрудник действительно больше не работает и его историю не нужно хранить.
- Если врач просто уходит в отпуск или временно не принимает — не удаляй профиль, а сними его с расписания.
- Если сотрудник увольняется, но его приёмы важны для отчётности и финансов — сначала убедись, что все нужные данные выгружены, и только потом принимай решение об удалении.

Если удаление не проходит, система покажет «Не удалось удалить врача» — не форсируй, разберись с причиной.

2.12 Приложение врача

Моя зарплата: оклад и процент с доназначений

ВРАЧ

Где: приложение врача → экран **«Моя зарплата»**.

Здесь вы видите свою зарплату за выбранный месяц. Данные считаются автоматически по итогам приёмов — вручную ничего вводить не нужно. Вы видите **только свою** зарплату, чужие суммы недоступны.

Выбор периода

Вверху экрана поле **«Период»** — выберите нужный месяц. Суммы сразу пересчитаются.

Из чего складывается сумма

1. **Оклад** — базовая ставка из вашего профиля, её задаёт администратор клиники. Это фиксированная часть, она не зависит от числа приёмов. Если оклад не задан, в строке будет 0.
2. **% с успешных назначений** — ваш процент с **оплаченных** доназначений, которые вы порекомендовали пациенту. Под суммой видна ваша ставка в процентах и число оплаченных доназначений за период.
3. **Итого к начислению** — общая сумма к выплате: оклад плюс процент.

Детализация процента

Если по проценту есть начисления, нажмите **«Показать детализацию»**. Откроется список: услуга, пациент, дата оплаты и сумма вашего бонуса по каждой позиции. Так вы видите, за какие именно назначения начислен процент.

> Процент начисляется только после того, как пациент **оплатил** доназначение. Пока оплаты нет, назначение в расчёт не попадает.

Если сумма кажется неверной — не спорьте с пациентом на приёме, а уточните расчёт у администратора или владельца клиники.

Приложение врача: вход и расписание

ВРАЧ

Где: приложение врача (телефон / браузер)

Вход

На экране **Вход для врача** введите **Логин** и **Пароль** — те же, что в веб-кабинете — и нажмите **Войти**.

Установка на телефон

Вверху расписания появляется подсказка 📲 **Установите приложение на телефон**:

- **iPhone (Safari):** кнопка «Поделиться» → «На экран „Домой“»;
- **Android (Chrome):** меню «⋮» → «Установить приложение».

> Установка на «Домой» нужна, чтобы работали пуш-уведомления (особенно на iPhone).

Расписание приёмов

Первая вкладка — **Приёмы**. Переключатели **Сегодня / Завтра / Неделя** задают период. Каждая карточка показывает время, пациента, услугу и метки **Оплачен / Ожидает** и статус приёма. Нажатие открывает экран приёма.

Нижняя навигация

- 📅 **Приёмы** — расписание;
- 💬 **Чаты** — переписка с пациентами (со счётчиком непрочитанных);
- 🔍 **Поиск** — найти пациента по ФИО или телефону.

Выход — значок ⏲ в правом верхнем углу расписания.

Уведомления и чат с пациентом (приложение)

ВРАЧ

Где: приложение врача → вкладки **Чаты** и карточка пациента

Пуш-уведомления

Во вкладке **Чаты** сверху — переключатель уведомлений:

- 🔔 **Уведомления включены** — приходят пуши о новых сообщениях, кнопка **Выключить**;
- если выключены — кнопка **Включить**.

> На iPhone уведомления работают только если приложение добавлено на экран «Домой». Если браузер запретил уведомления, разрешите их в настройках.

Чат с пациентом

Вкладка **Чаты** показывает список диалогов: имя, последнее сообщение, время и счётчик непрочитанных. Нажмите диалог, чтобы открыть переписку.

Внутри карточки пациента есть вкладка **Чат**:

- переключатель **Включить / Выключить** чат с этим пациентом;
- при включённом чате — лента сообщений и поле ввода (▶ отправляет).

Карточка пациента

Открывается из **Поиска**, из **Чатов** или из экрана приёма (кнопка **Документы**). Вкладки: **Инфо** (телефон с быстрым звонком, дата рождения, адрес), **Чат**, **Документы** (рецепты, больничные, справки).

> Полная медкарта и подробная форма приёма — в веб-кабинете ({MIS}).

Мой профиль: контакты и специализация

ВРАЧ

Где: боковое меню → **Мой профиль**

Что редактируете вы

В блоке **Контакты** можно менять **Телефон**, **E-mail** и **Адрес**, затем **Сохранить**. Здесь же — фото: нажмите на кружок с фото (значок ✎) и загрузите изображение.

Что настраивает администратор

Блок **Настраивает администратор** — только для просмотра:

- **Кабинет**;
- **Специализация** (она же показывается в шапке профиля и определяет, какой шаблон приёма подставляется);
- **Стаж**.

Блок **Мои услуги (разделы)** показывает, какие направления вы оказываете. Их тоже назначает администратор.

> Если специализация или разделы указаны неверно — обратитесь к администратору: эти поля влияют на запись пациентов и на отображение врача на сайте клиники, и меняются не из кабинета врача.

2.13 Лаборатория

Черновики анализов от врача и из приложения

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

В кабинете лаборатории появляются черновики, которые завели не вы: их назначил врач на приёме или собрал сам пациент в приложении. Сами в лабораторию они не уходят, их проверяет и отправляет регистратура.

Где: МИС → **Лаборатория**, заказы со статусом **черновик**

Откуда берутся черновики

- **От врача.** Врач назначает анализы на приёме по каталогу лаборатории. В заказе указан назначивший врач.
- **Из приложения.** Пациент сам собрал анализы в приложении клиники, по ценам клиники. Такой заказ помечен меткой **из приложения**. Направление - медицинский документ и деньги, поэтому без проверки регистратурой он никуда не уходит.

Что сделать

1. Откройте черновик и проверьте состав. Заказ из приложения стоит сверить с пациентом: не выбрано ли лишнее, та ли лаборатория, нужна ли подготовка (натощак и т.п.).
2. Примите оплату: кнопка **На кассу** в карточке заказа открывает чек с уже подставленным пациентом и заказом. Метка **оплачен / не оплачен** стоит рядом со статусом.
3. Возьмите пробы в **Процедурном кабинете** (скан наклеек) или отметьте забор в блоке **Пробирки**.
4. Нажмите **Отправить**. Если у заказа ещё нет пробирок (так бывает с заявкой из приложения), система посчитает их при отправке сама: без проб лаборатория отклоняет направление целиком.
5. Дальше заказ идёт обычным путём: партия курьеру, статусы, результат (см. «Заказ анализов: от направления до выдачи результата»).

> Отправить можно и неоплаченный заказ (договорная клиника, ДМС), но долг останется виден в списке с меткой «не оплачен».

Заказ анализов: от направления до выдачи результата

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Пациенту назначили анализы. Ваша задача - собрать заказ, передать биоматериал в лабораторию и выдать результат. Если лаборатория подключена, направление уходит к ней по интернету, а статусы и результаты приходят обратно сами.

Где: МИС → боковое меню **Лаборатория**

Состав экрана

Вверху фильтры, они же счётчики:

- **Критические** - заказы, где лаборатория отметила опасное значение. По ним звонят пациенту в тот же день.
- **В работе** - отправленные, принятые и выполняющиеся.
- **Готовы** - результат пришёл, пациенту ещё не выдан.
- **Выданы** - работа закрыта.
- **Все** - весь список.

Справа кнопки:

- **+ Новый заказ** - оформить заказ на пациента.
- **Забрать из лаборатории** - найти заявки пациента, которые завели в самой лаборатории. Нужно, когда пациент сдавал анализы напрямую или заявку оформили с бумажного бланка: нашего номера у неё нет, и сама она не придёт.
- **Забрать готовые результаты** - разобрать очередь готовых результатов прямо сейчас, не дожидаясь автоматического забора.
- **Настройки лабораторий** - переход в раздел, где заводят лабораторию и её доступы (доступен владельцу).

Как оформить заказ

1. **+ Новый заказ**.
2. Выберите пациента и лабораторию. Каталог у каждой лаборатории свой.
3. Найдите исследования по названию или коду и добавьте в заказ. Цена подставится из каталога лаборатории.
4. Если у исследования несколько биоматериалов, выберите нужный: от этого зависит, в какую пробирку брать.
5. Если лаборатория требует дополнительные поля (например, день цикла), они появятся под составом. Обязательные отмечены звёздочкой.
6. **Создать заказ**. Система посчитает, сколько пробирок понадобится.

Кнопки в карточке заказа

- **Отправить** - передать направление в лабораторию. Если она подключена, направление уходит сразу и возвращается её номер. Без интеграции это просто отметка, что заказ уехал с курьером.
- **Принят**, **В работе**, **Готов** - ручная смена статуса. Нужна, когда лаборатория не сообщает статусы сама.

- **Печать направления** - бланк со списком исследований, пробирок и номером заказа. По нему готовят забор и его же кладут в пакет с биоматериалом.
- **Результат** - открыть карточку пациента, где лежит пришедший бланк.
- **Выдан пациенту** - отметка, что результат отдали. Заказ уходит в «Выданы».
- **Отменить** - отменить заказ. У подключённой лаборатории направление снимается и у неё, чтобы пробу не приняли и не выставили счёт. Если она отмену уже не принимает (проба в работе), появится предупреждение - позвоните в лабораторию.

Оплата заказа

Заказ анализов оплачивают на кассе, как услугу.

- В карточке заказа есть метка **оплачен** / **не оплачен** и кнопка **На кассу** с суммой. Кнопка открывает новый чек с уже подставленным пациентом и заказом - остаётся принять оплату.
- Кассир увидит неоплаченные заказы пациента и сам: они висят строкой «Не оплачены анализы» над позициями чека, добавляются одним нажатием.
- Сумма для пациента - это прайс лаборатории плюс наценка клиники (её задают в настройках лабораторий). Что заказ стоит самой клинике, видно в его карточке отдельно.
- Возврат чека снимает с заказа отметку об оплате.

Оплата и работа разведены намеренно: заказ можно отправить в лабораторию и неоплаченным (договорная клиника, ДМС), но долг будет виден в списке.

Процедурный кабинет

Кнопка **Процедурный кабинет** вверху открывает один экран для забора: поле уже в фокусе, работать можно только сканером.

- Пикнули наклейку пробирки - она отмечена взятой, на экране видно, чей это пациент и сколько пробирок по направлению осталось.
- Если клиника клеит наклейки лаборатории, сканируйте их. Если печатает свои - кнопка **Этикетки на пробирки** в карточке заказа печатает наклейки (пациент, дата рождения, номер направления, биоматериал, номер пробы) и заодно присваивает пробиркам номера, по которым их потом находит сканер.
- Отметить забор можно и вручную, кнопкой в списке пробирок.

Партия курьеру

Кнопка **Партия курьеру** собирает заказы, готовые к передаче. Заказ попадает в партию, только когда взяты **все** его пробирки: иначе половина направления уедет без пары и лаборатория выполнит не весь состав.

- **Печать реестра** - список с местами для подписей сдающего и принимающего. По нему лаборатория расписывается в приёмке, а клиника доказывает передачу, если пробирка потерялась в дороге.
- **Передано курьеру** отмечает партию переданной, и второй раз эти заказы в список не попадут.

Бланк клиники

Лаборатория присылает результат на своём бланке: клиники в нём нет, назначившего врача тоже. Кнопка **Бланк клиники** в карточке заказа печатает те же показатели на бланке с вашим логотипом, реквизитами и фамилией назначившего врача. Значения вне нормы помечены звёздочкой (бланк печатают на чёрно-белом принтере, цвет там пропадает). Исходный файл лаборатории при этом остаётся в карте пациента.

Кнопка появляется, когда лаборатория передала показатели строками. Если она прислала только PDF, бланк скажет об этом и отправит к вложению в карте.

Повторить

Повторить заводит новый заказ тем же составом - для контрольных анализов. Новый заказ появляется в черновиках, его надо отправить.

Блок «Пробирки»

Система считает пробирки по правилам лаборатории: разные биоматериалы и разные группы забора идут в разные пробирки, а если исследований в группе больше, чем помещается в одну, добавляется вторая.

У каждой пробирки:

- **Поле штрихкода** - впишите номер наклейки, если клиника клеит их сама. Если маркирует лаборатория, поле можно оставить пустым: её номер подставится, когда придёт результат.
- **Отметить забор** - нажимают в процедурном кабинете после взятия биоматериала.

> Заказ без пробирок лаборатория может не принять. Если блок пуст, обновите каталог в настройках лабораторий: в нём лежат правила забора.

Критический результат анализов: что делать

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Лаборатория помечает опасные значения отдельно. Это не «плохой анализ», а повод связаться с пациентом сегодня.

Где: МИС → **Лаборатория**, фильтр **Критические**. Рядом с пунктом меню горит красная цифра.

Как это выглядит

В карточке заказа появляется красная плашка **«Критический результат - свяжитесь с пациентом»**. Она не исчезает сама.

Что делать

1. Откройте результат и посмотрите, какой показатель отмечен.
2. Сообщите лечащему врачу и свяжитесь с пациентом.
3. Нажмите **«Просмотрено»** в плашке. Цифра в меню погаснет.

Если по этому же заказу придут новые критические значения, отметка поднимется заново.

> Кнопка «Просмотрено» означает «увидели и отработали», а не «прочитали». Пока она не нажата, заказ виден всей смене - так задумано, чтобы результат не потерялся при пересменке.

Результаты пациенту: где они появляются

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Результат из лаборатории приходит в систему сам и раскладывается сразу в три места.

Медкарта пациента

Где: Пациенты → карточка пациента → вкладка **Документы** → раздел **Результат анализов**.

Там лежат бланки в PDF, как их выпустила лаборатория, с подписью врача. Бланков может быть несколько: лаборатория часто делает по бланку на исследование.

Приложение пациента

Пациент видит результат в разделе **Анализы**: состав заказа, значения показателей с единицами измерения и нормой. Отклонение подсвечивается красным с подписью «выше нормы» или «ниже нормы».

Когда результат готов, пациенту уходит уведомление. Рассылку ведёт наша система, поэтому писем от самой лаборатории пациент не получает - это согласуется при подключении, чтобы один результат не приходил дважды.

Кабинет лаборатории

Заказ переходит в **Готовы**. После выдачи пациенту нажмите **«Выдан пациенту»**.

> Забракованную пробу видно там же: показатель будет помечен как «не выполнен» с причиной (например, гемолиз). Это значит, что нужна пересдача, и об этом стоит сообщить пациенту.

Назначить анализы на приёме

ВРАЧ

Анализы врач назначает сам, прямо в карте приёма, по каталогу подключённой лаборатории: с её кодами, ценами, пробирками и сроками. Переводить «общий анализ крови» в позицию каталога больше никому не нужно.

Где: карта приёма → блок **Назначения** → вкладка **Анализы**

Как назначить

1. Откройте вкладку **Анализы**. Без поиска там список того, что в клинике назначают чаще всего.
2. Найдите исследование по названию или коду и отметьте галочкой. Метка **профиль** значит, что это готовый комплекс из нескольких показателей.
3. Если у исследования несколько биоматериалов (например, кровь или моча), выберите нужный в строке заказа: от этого зависит пробирка.
4. Внизу видно **Итого** в рублях, срок готовности и памятку подготовки для пациента (натощак, без нагрузки и т.п.). Её стоит проговорить на приёме.
5. **Направить в лабораторию**. Появится сообщение с числом пробирок.

Если в клинике несколько лабораторий, сверху есть выбор лаборатории. Каталог у каждой свой.

Что происходит дальше

Направление создаётся **черновиком** с номером вида L000123 и подписывается вами как назначившим врачом. Дальше его ведёт регистратура: принимает оплату на кассе, берёт пробы в процедурном кабинете и отправляет в лабораторию. Статус направления вы видите в той же вкладке (см. статью «Результаты анализов на приёме»).

Наборы

Если вы часто назначаете одну и ту же связку, соберите её один раз:

- выберите исследования и нажмите **Сохранить как набор**, введите название. Ваш набор видят только вы;
- в следующий раз нажмите набор над списком, и его состав добавится в заказ. Цены и пробирки подтянутся сегодняшние, а не на день сохранения;
- ✕ на наборе удаляет его. Общие наборы клиники видны всем врачам, удалить их из карты приёма нельзя.

> Если вместо каталога написано «Лаборатория не подключена», сообщите администратору: подключает лабораторию владелец в МИС → Настройки клиники.

Результаты анализов на приёме

ВРАЧ

Результаты анализов врач видит прямо на приёме, не уходя из карты: цифры, нормы и отклонения.

Где: карта приёма → блок **Назначения** → вкладка **Анализы**, список направлений пациента под каталогом

Что видно в строке направления

- номер направления и **статус**: черновик, отправлен, принят, в работе, готов, выдан, отменён;
- сколько исследований и на какую сумму;
- **до** какой даты лаборатория обещает результат;
- красная метка **критический результат**, если лаборатория отметила опасное значение. Регистратура в этот же день связывается с пациентом, вам стоит посмотреть результат сразу.

Кнопки

- **Результат** раскрывает таблицу показателей: значение, единицы, норма. Значения вне нормы выделены красным. **Свернуть** прячет таблицу.
- **Бланк клиники** открывает PDF с логотипом и реквизитами клиники и вашей фамилией как назначившего врача. Его можно распечатать или отдать пациенту. Отклонения на бланке помечены звёздочкой, чтобы их было видно и на чёрно-белой печати.
- **Повторить** создаёт новое направление тем же составом, например для контрольных анализов. Оно тоже появляется черновиком и идёт через регистратуру.

Где ещё лежит результат

Исходный бланк лаборатории в PDF сохраняется в карточке пациента → вкладка **Документы** → **Результат анализов**. Пациент видит результат в своём приложении, в разделе **Анализы**, и получает уведомление, когда он готов.

> Если показатель помечен «не выполнен» (например, гемолиз), проба забракована и нужна пересдача. Назначьте анализ повторно кнопкой **Повторить**.

Процедурная: забор, пробирки и партия курьеру

Медсестра ведёт процедурную: берёт пробы, маркирует пробирки и отдаёт биоматериал курьеру. Направления, которые назначил врач или собрал пациент в приложении, приходят к вам в общую очередь.

Где: МИС → боковое меню **Лаборатория**

Очередь заказов

Вверху фильтры, они же счётчики:

- **Критические** - лаборатория отметила опасное значение. Сообщите врачу и администратору сразу.
- **В работе** - отправленные, принятые и выполняющиеся.
- **Готовы** - результат пришёл.
- **Выданы** и **Все**.

У каждого заказа видно пациента, лабораторию, состав и метку **оплачен / не оплачен**. Оплату принимает касса: если стоит «не оплачен», направьте пациента к администратору до забора, если в клинике так принято.

Забор в процедурном кабинете

1. Нажмите **Процедурный кабинет**. Откроется окно, поле штрихкода уже в фокусе.
2. Пикните сканером наклейку пробирки или номер направления. Пробирка отметится взятой, на экране будет видно, чей это пациент и сколько пробирок по направлению осталось.
3. Повторите для остальных пробирок пациента.

Если наклейки клиника печатает сама, сначала нажмите **Этикетки на пробирки** в карточке заказа: наклейки получат номера, по которым их потом находит сканер. Если маркирует лаборатория, сканируйте её наклейки.

Без сканера забор отмечают вручную: кнопка **Отметить забор** в блоке **Пробирки** заказа.

Партия курьеру

1. Нажмите **Партия курьеру**. В список попадают только заказы, у которых взяты **все** пробирки: иначе половина направления уедет без пары.
2. **Печать реестра** - лист с местами для подписей. Курьер расписывается в приёмке.
3. **Передано курьеру** - партия отмечена, второй раз эти заказы в список не попадут.

Статусы и отправка

- **Отправить** передаёт направление в лабораторию. У подключённой лаборатории оно уходит сразу, статусы и результаты возвращаются сами.
- **Принят**, **Готов** - ручная смена статуса, если лаборатория не сообщает его сама.
- **Печать направления** - бланк со списком исследований и пробирок, его кладут в пакет с биоматериалом.
- **Выдан пациенту** - отметка, что результат отдали.

Чего здесь нет

- Оплату принимает администратор на кассе.
- Подключение лабораторий и их настройки ведёт владелец.
- Анализы на приёме назначает врач из карты приёма, у вас они появляются уже заказом.

> Если сканер не находит пробирку, проверьте, напечатаны ли этикетки из карточки заказа: пустой пробирке номер присваивается только при печати.

ЧАСТЬ 3

CRM — управление продажами и клиникой

3.1 Дашборд и финмодель

Дашборд: операционные показатели и как их читать

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: раздел **«Дашборд»** (первый экран после входа).

ПУЛЬС — главный ориентир месяца

Верхняя цветная плашка показывает, идёте ли вы к безубытку. Читается так:

- **Заработано / цель месяца** — сколько получено к сегодняшнему дню против плана.
- 🔴 **месяц в риске** — при текущем темпе до безубытка не дойдёте.
- **Норма на сегодня** — сколько нужно заработать за день, и сколько уже есть.
- **Прогноз конца месяца** — ожидаемая прибыль при сохранении темпа.

> Красный «месяц в риске» — сигнал усилить загрузку и продажи прямо сейчас, а не в конце месяца.

Сигналы — лента действий

Под пульсом идут карточки-сигналы: что требует внимания и на какую сумму. Красные — срочные. Каждый сигнал подсказывает действие (`→ …`).

Операционные показатели

Цифры из медсистемы за период:

1. **Выручка (оплачено)** — фактически полученные деньги.
2. **Средний чек** и число оплаченных визитов.
3. **Визитов всего** и сколько отмен.
4. **Пациентов в базе** — всего, новых, постоянных.

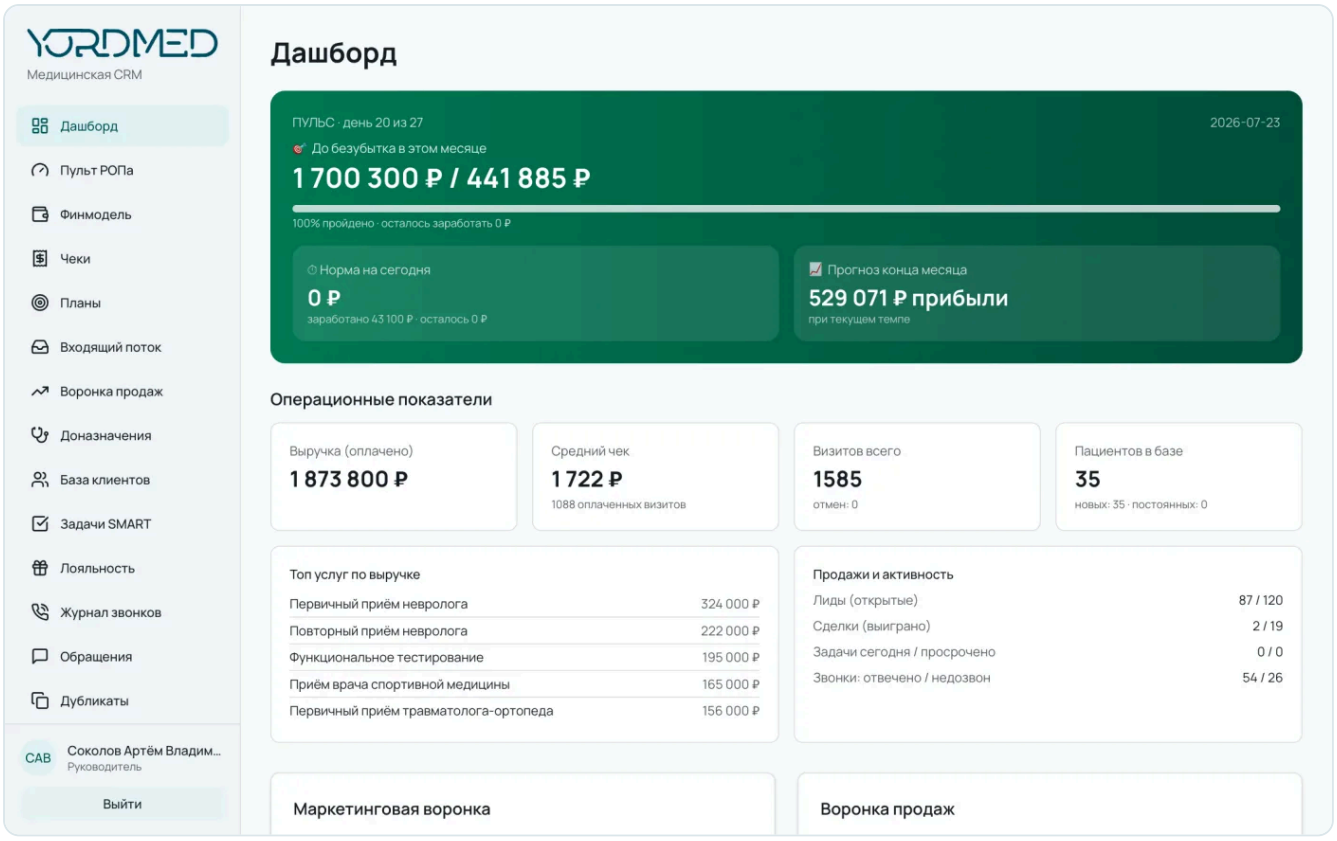
Ниже — **Топ услуг по выручке** и блок **Продажи и активность** (лиды, сделки, задачи, звонки отвечено/недозвон).

Воронки и конверсия

Внизу — маркетинговая воронка, воронка продаж и итоговая **конверсия Лид → Сделка**. Низкая конверсия = теряете лиды между этапами; разбирайтесь в разделе «Аналитика».

> Смотрите дашборд утром: пульс задаёт цель на день, сигналы — список дел, показатели — фактическую картину.

Как это выглядит



Дашборд CRM

Финмодель и P&L: как читать водопад прибыли

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: раздел **«Финмодель»** → выбор **Периода** (месяц) вверху справа.

Четыре ключевых показателя

Верхние карточки: **Постоянные расходы / мес**, **Точка безубытка** (сколько визитов нужно, чтобы выйти в ноль, и факт), **Вклад с визита** (чек минус переменные расходы) и **Прибыль (факт)** с запасом прочности.

Отчёт о прибыли (P&L, текущий период)

Короткий водопад: **Начислено (net)** и **Получено (paid)** → минус **Оплата труда (ФОТ)**, минус **Расходники**, минус **Постоянные** → **Прибыль**.

> Разрыв между «начислено» и «получено» — это дебиторка: услуги оказали, но деньги ещё не в кассе.

P&L полный (за период)

Развёрнутый водопад от **Выручка (net, получено)**:

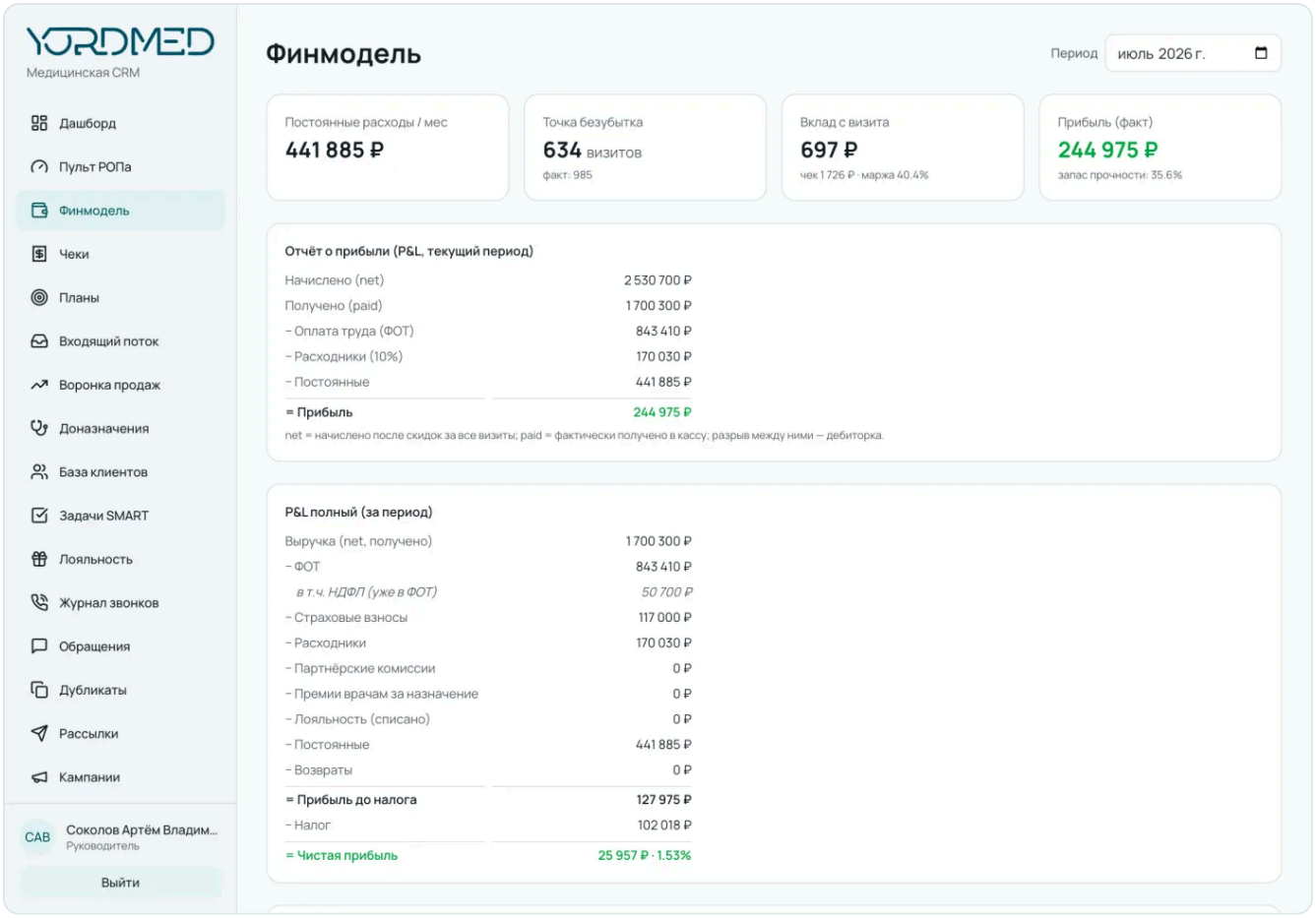
1. – **ФОТ** (в т.ч. НДФЛ, справочно — он уже внутри ФОТ).
2. – **Страховые взносы**.
3. – **Расходники**.
4. – **Партнёрские комиссии**.
5. – **Лояльность (списано)**.
6. – **Постоянные**.
7. – **Возвраты** = **Прибыль до налога**.
8. – **Налог** = **Чистая прибыль** (и её % от выручки).

Настраиваемые проценты

В блоке **«Расходы клиники»** задаются: **Расходные материалы, % от чека**, **Налог, %** и его база, **Страховые взносы, %**, **НДФЛ, %**. Нажмите **«Сохранить настройки»** — водопад пересчитается.

> ФОТ здесь **не настраивается** — он складывается из графиков и схем оплаты сотрудников (раздел «Сотрудники»).

Как это выглядит



Финмодель и P&L

Сверка с банком: приход vs выручка и расхождение

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: раздел **«Финмодель»** → блок **«Сверка с банком»**.

Сверка отвечает на вопрос: все ли деньги за визиты реально дошли до счёта.

Как сделать сверку

1. Выгрузите из банка выписку в **CSV** (нужны колонки `date`, `amount`, `direction`, `purpose`).
2. В блоке нажмите **«Загрузить выписку (CSV)»** и выберите файл.
3. Система сопоставит поступления с выручкой по визитам за период.

Что показывает результат

- **Приход по банку** — сколько денег пришло на счёт по выписке.
- **Выручка картой** — сколько по системе должно было прийти безналом за визиты.
- **Расхождение** — разница между ними.

> Расхождение **0 ₽** (зелёным) — всё сошлось. Любая другая цифра (красным) — повод разобраться.

Если есть расхождение

- **Приход больше выручки** — возможно, пришли деньги за прошлый период, предоплаты или возвраты.
- **Приход меньше выручки** — часть оплат не долетела до счёта, отмечена не тем способом или задержана эквайрингом.

> Сверяйтесь регулярно (раз в месяц по закрытию периода) — так недоборы и ошибки кассы видны сразу, а не через квартал.

Премия врачам за назначение

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: Финансы → водопад **P&L** (строка «Премии врачам за назначение») · Сотрудники → карточка врача (плитка «Премия за назначение»).

Что это

Врач получает премию за **дополнительные услуги, которые он сам назначил и выполнил сверх приёма** — то есть за **позиции чека, где он указан исполнителем** (разовая услуга без записи в рамках визита). Ставка по умолчанию — **5%** от суммы позиции (после скидки).

> Базовая консультация (сам приём) премией **не облагается** — это прямая работа врача, за неё идёт обычный исполнительский процент / зарплата.

Механика жёстче партнёрской

- **Партнёр** получает комиссию, как только пришли деньги (чек оплачен).
- **Врач** премируется строже: разовая доп.услуга — при оплате на приёме; **курс/абонемент — только когда пациент отходит весь курс**. Брошенный или частичный курс премии **не даёт** (всё или ничего).

Где видно

- **Финансы → P&L:** отдельная строка-расход **«Премии врачам за назначение»** в водопаде прибыли.
- **Сотрудники → карточка врача:** плитка **«Премия за назначение»** рядом с исполнительской выручкой (начислено, ожидает выплаты).

Настройка

Ставку (по умолчанию 5%) настраивает **владелец**. Самоназначение под премию не попадает — это блокирует защита движка.

> **Курсы:** премия начисляется по завершению всего курса — функция в разработке.

Постоянные расходы: аренда, зарплаты вне сделок и точка безубытка

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: раздел **«Финмодель»** → блок **«Постоянные расходы»** (внизу страницы).

Сюда вносят расходы, которые клиника платит **каждый месяц независимо от числа визитов**: аренда, коммуналка, интернет, подписки, охрана, оклады сотрудников, не завязанные на сделки. Это ваш ежемесячный «фон» расходов.

Добавить статью

1. Внизу блока заполните поля: **Название** (напр. «Аренда»), **Категория** (напр. «Помещение», необязательно) и **Сумма ₽**.
2. Нажмите **«+ Добавить»** — статья появится в списке.

Изменить статью

Кликните прямо по названию или по сумме в строке и впишите новое значение. Изменение сохраняется, как только вы **уходите из поля** (клик мимо) — отдельной кнопки «Сохранить» нет.

Удалить статью

Нажмите значок корзины справа в строке — статья удалится сразу.

На что это влияет

- Сумма всех статей — это карточка **«Постоянные расходы / мес»** вверху.
- Она вычитается в **P&L** строкой **«– Постоянные»** — то есть напрямую уменьшает прибыль.
- От неё считается **«Точка безубытка»** (сколько визитов нужно, чтобы выйти в ноль): чем выше постоянные расходы, тем больше визитов до безубытка.

> **Важно:** ФОТ, который складывается из графиков и ставок сотрудников, сюда вносить **не нужно** — он считается отдельно в разделе «Сотрудники». В «Постоянные» добавляйте только оклады вне этой схемы, чтобы не задвоить.

3.2 Аналитика и маркетинг

Аналитика по партнёрам

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: раздел **«Партнёры»** → блок **«Обзор (для директора)»** вверху; детали — клик по имени партнёра.

Сводка

- **Партнёров** — всего / активных (кто привёл хотя бы одного клиента).
- **Привели клиентов** — сколько клиентов пришло по партнёрам.
- **Оборот от них** — выручка с оплаченных визитов их клиентов.
- **Начислено** — сколько вознаграждений начислено партнёрам (это ваш будущий расход на выплаты).
- **ROI** — оборот ÷ начислено. Пример: оборот 100k, начислено 10k → **×10** (выгодно). Если < ×2 — вы переплачиваете, снизьте ставки.

Спящие партнёры — кто не приводил клиентов; свяжитесь и активируйте.

Карточка партнёра

Клик по имени открывает досье: сколько привёл, начислено, доступно к выплате, его ставка; позиция в сети (кто пригласил / кого пригласил); реквизиты (по кнопке «Показать реквизиты» — с логированием доступа); таблица его клиентов с выручкой и бонусами.

> **Совет:** ориентируйтесь на ROI и «спящих» — так видно, кого развивать и где партнёрка не окупается.

Аналитика: ключевые срезы и какие решения принимать

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: раздел **«Аналитика»**.

Страница собирает срезы, по которым видно, где клиника зарабатывает и где теряет.

Что смотреть

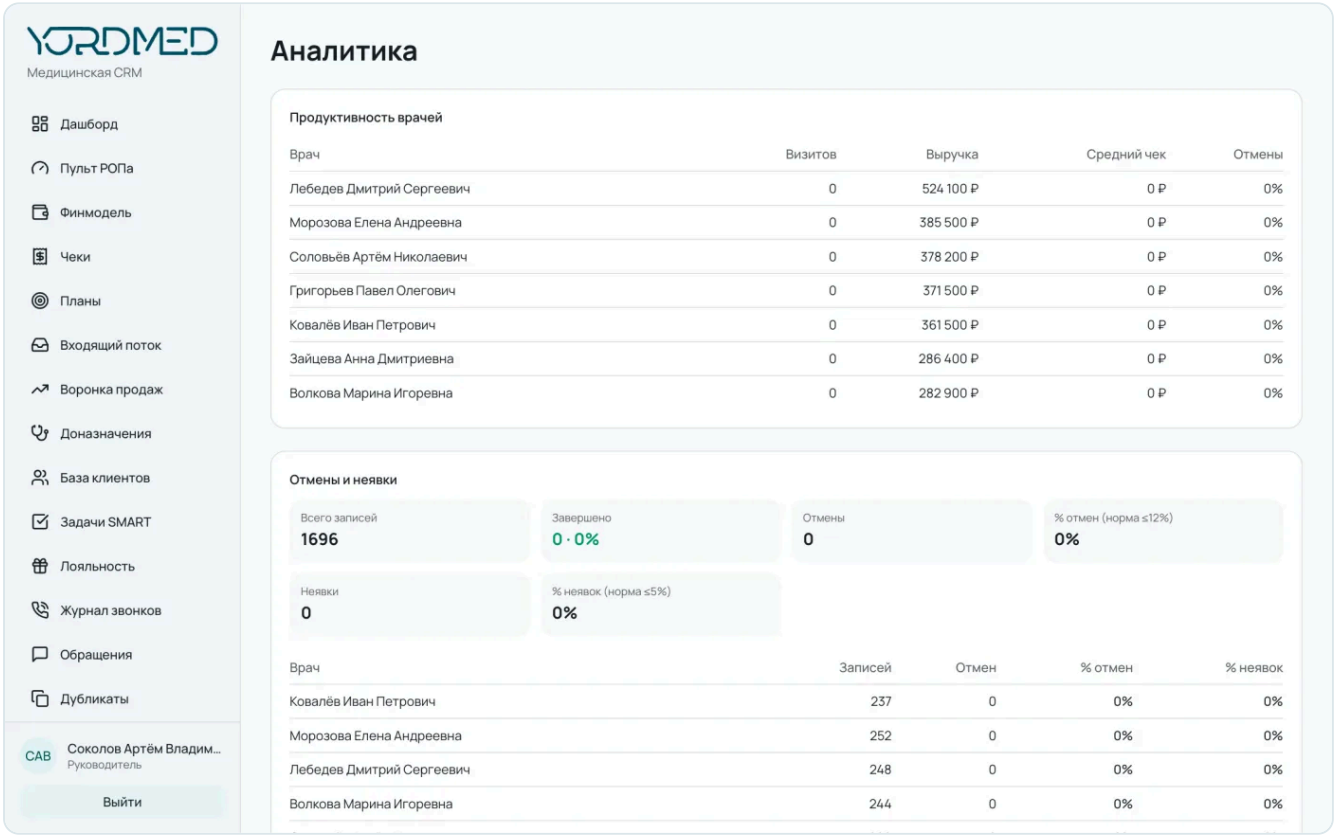
1. **Продуктивность врачей** — визиты, выручка, средний чек, % отмен по каждому. Высокие отмены у одного врача — разберитесь почему.
2. **Отмены и неявки** — % с нормой (`норма ≤...%`). Превышение подсвечивается красным, есть разбивка по врачам.
3. **Эффективность продавцов** — сделки, выиграно, **win-rate**, выручка, средний срок закрытия.
4. **Воронка сделок** — конверсия по стадиям; этапы с конверсией < 50% красные — там теряете клиентов.
5. **Когортное удержание** — % пациентов, вернувшихся через 1–3 месяца после первого визита. Низкое удержание = слабая работа с повторными визитами.
6. **Выручка по источнику клиента** — клиенты, выручка, доля и **средний LTV** по каналам. Видно, какой канал приводит платящих.
7. **Тепловые карты загрузки** (день × час и врач × час) — где пиковые и простаивающие окна.

RFM-сегменты

Клиенты разбиты на сегменты (чемпионы, под угрозой оттока и др.). Клик по сегменту раскрывает список и подсказку **«Что делать»**. Отдельно — **Топ клиентов по LTV**.

> Начинайте с отмен/неявок и воронки — это быстрые деньги. Затем работайте с сегментом «Под угрозой» и удержанием, чтобы не терять уже привлечённую базу.

Как это выглядит



Аналитика: продуктивность врачей

ROI маркетинга: как считается и что делать при плохой отдаче

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: раздел **«ROI маркетинга»**.

Страница показывает, окупаются ли партнёры и кампании.

Партнёры — настоящий ROI

Таблица по каждому партнёру: **Привёл** клиентов, **Оборот** (выручка с их оплаченных визитов), **Комиссии** (что вы им начислили) и **ROI**.

- **ROI считается** как оборот ÷ комиссии.
- Цвет: **×3 и выше** — зелёный (отлично), **×1–3** — жёлтый, **ниже ×1** — красный (в убыток).

Кампании — воронка и выручка

По каждой кампании: **Касания** → **Лиды** → **Конверсии** → **Платящих**, **Выручка** и средний чек. Сверху — **Привлечённая выручка** по всем кампаниям.

Что делать при плохом ROI

1. **Партнёр в красном/жёлтом** — комиссии съедают оборот. Снизьте ему ставку (раздел «Партнёры») или обсудите объём.
2. **Кампания с касаниями, но без платящих** — воронка рвётся: проверьте, доводят ли лиды до записи и оплаты.
3. **Кампания без выручки** — отключите или переделайте оффер, не тратьте бюджет.

> Ориентир: партнёр должен давать хотя бы **×2** оборота к комиссиям. Ниже — вы переплачиваете за клиентов, которых могли бы привлечь дешевле.

Маркетинг-ROI: бюджет, CPL, CAC, ROMI, качество UTM

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: раздел «ROI маркетинга» в меню.

Отчёт по эффективности рекламных каналов — не только сколько лидов пришло, но и **окупились ли вложенные деньги**.

Таблица по кампаниям

По каждой кампании видно: касания, лиды, конверсии, платящие клиенты, выручка.

Как получить стоимость лида и клиента

1. Введите **«Бюджет»** кампании — поле прямо в таблице.
2. Система автоматически посчитает:

- **CPL** (Cost Per Lead) — стоимость одного лида;
- **CAC** (Customer Acquisition Cost) — стоимость привлечения платящего клиента;
- **ROAS** — возврат на рекламные расходы;
- **ROMI** — возврат на маркетинговые инвестиции.

Без введённого бюджета эти показатели не считаются — заполняйте бюджет по мере согласования расходов с рекламными площадками.

Блок «Качество UTM»

- **Доля лидов без разметки** — сколько обращений пришло без UTM-меток, то есть источник неизвестен (упущенная атрибуция).
- **«Битые» кампании** — кампании, у которых есть касания, но нет ни одного лида (возможно, проблема в лендинге или в форме).

Кто редактирует бюджет

Поле «Бюджет» меняет только **владелец** — это защита финансовых данных кампаний от случайных правок.

> **Совет:** сверяйте «Качество UTM» после каждого запуска новой рекламной кампании — большая доля лидов без разметки означает, что вы теряете видимость реальной эффективности канала.

3.3 Воронка продаж

Работа с лидами: обзвон и движение по воронке

МЕНЕДЖЕР/ПРОДАЖНИК

Где: раздел **«Лиды»** (воронка продаж, канбан или таблица).

Откуда берутся лиды

Люди, написавшие боту (ВК/Telegram/Max) или в AI-чат на сайте, попадают сюда автоматически — с **«причиной обращения»**:

- **Горячие** — описали проблему («болит колено после бега») → звоните в первую очередь.
- **Холодные** — просто «привет» → нужен обзвон, чтобы понять запрос.

Что делать

1. Откройте карточку лида. Для холодного — впишите в поле **«Причина обращения»**, что выяснили в разговоре.
2. Двигайте лид по стадиям (перетаскивание на канбане): **Новый → Контакт установлен → Квалифицирован → Целевой → Передан в продажи**. Нецелевой — в «Отказ» с причиной.
3. Когда клиент готов — нажмите **«Создать сделку»**: лид уходит в продажную воронку.

Полезное

- Переключение **«Канбан / Таблица»** — правый верхний угол.
- Фильтр по источнику (сайт / реклама / реферал / бот / звонок).
- Задачи на день — раздел **«Задачи»** («Мой день»): просроченные (красным), активные, выполненные.

> **Важно:** горячие лиды из ботов/AI — самые ценные, у них уже есть конкретная потребность. Обзванивайте их первыми.

Воронка продаж: канбан, стадии и движение сделок

МЕНЕДЖЕР/ПРОДАЖНИК

Где: раздел **«Воронка продаж»** (единый канбан лидов и сделок).

Как устроена воронка

Путь один: **Лид → квалификация → передача в продажи**. Сверху виден счётчик **«Всего»** — сколько карточек сейчас в воронке.

Два вида

Справа вверху переключатель отображения:

- **Канбан** (плитки) — карточки стоят в колонках-стадиях, их можно перетаскивать.
- **Таблица** — тот же список строками, удобно для быстрого просмотра.

Как двигать сделку по стадиям

1. В режиме **Канбан** захватите карточку мышью.
2. Перетащите её в нужную колонку-стадию.
3. Отпустите — стадия сменится сразу.

> Двигайте карточку только когда реально сменился этап (например, дозвонились и клиент готов записаться). Стадия — это правда о клиенте, а не «для галочки».

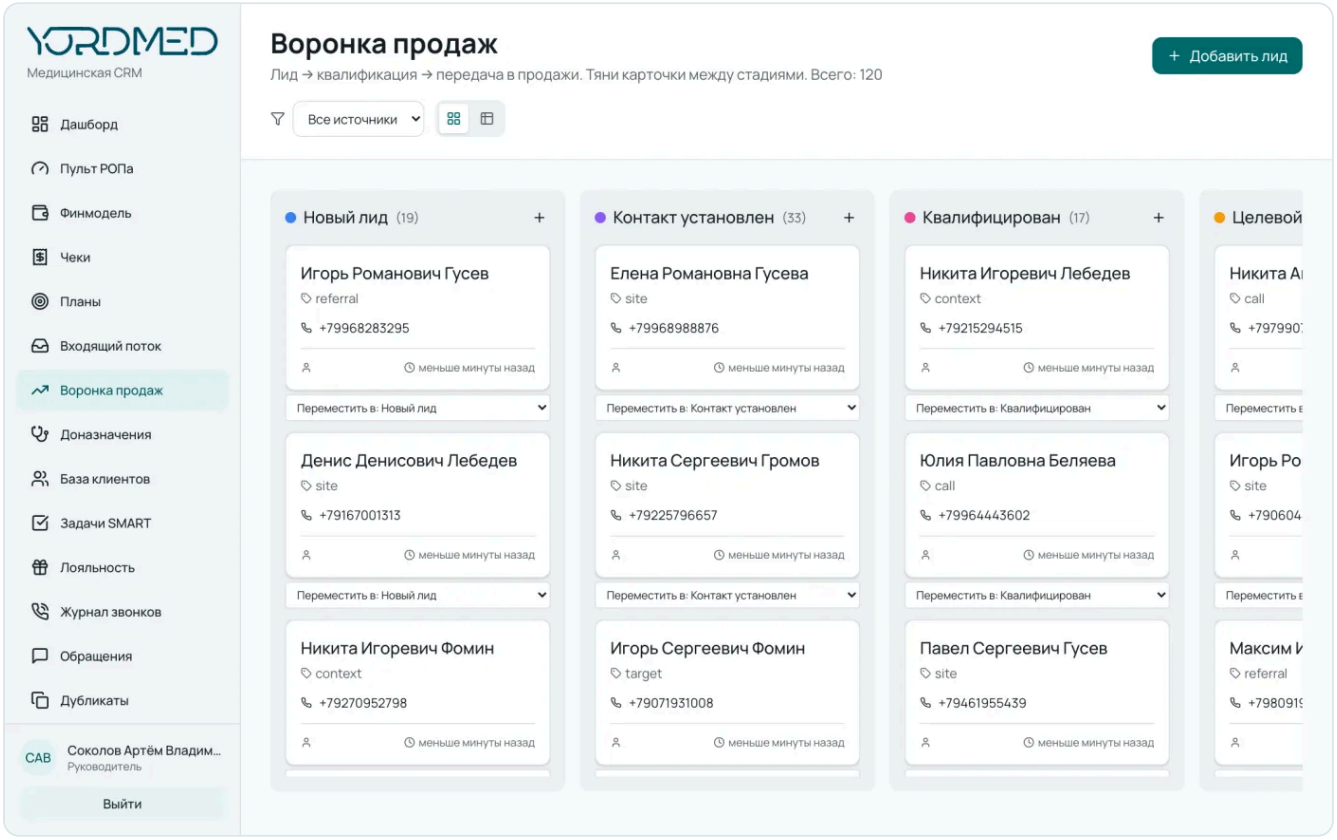
Добавить лид вручную

1. Нажмите **«Добавить лид»** справа вверху.
2. Заполните **Имя**, **Фамилию**, **Телефон** (обязательны), при наличии — **Email**.
3. Выберите **Источник** и при желании впишите **UTM-метки**.
4. Нажмите **Создать** — карточка встанет на первую стадию.

Фильтр и карточка

Слева от переключателя вида — фильтр **«Все источники»**: выберите канал, чтобы видеть только его лиды. Клик по карточке открывает её с вкладками **Информация**, **Задачи**, **Звонки**, **История** (комментарии).

Как это выглядит



Воронка продаж (канбан)

Довести сделку до записи пациента в МИС

МЕНЕДЖЕР/ПРОДАЖНИК

Где: раздел **«Воронка продаж»** → клик по карточке сделки → вкладка **Информация**.

Когда клиент согласился — сделку нужно не просто закрыть, а записать пациента на приём. Это делается прямо из карточки.

Когда появляется запись в МИС

Блок **«Записать пациента в МИС»** открывается, когда сделка дошла до финальной стадии — **«Передан в продажи»**. До этого блока в карточке нет.

Как записать

1. Откройте карточку сделки, вкладка **Информация**.
2. В блоке **«Записать пациента в МИС»** выберите:

- **Врач** — из списка врачей клиники;
- **Услуга** — рядом показана цена (`· 2500₽`);
- **Дата** и **Время**.

1. Нажмите **«Записать в МИС»**.
2. При успехе появится зелёная строка `Записан в МИС (запись #…)`.

> Заполните все четыре поля — врача, услугу, дату и время. Иначе система попросит: «Заполните врача, услугу, дату и время».

Полезное в карточке

- Вкладка **Задачи** — поставить себе напоминание по сделке.
- Вкладка **История** — оставить комментарий (**«Добавить комментарий…»** → **Отправить**), вся переписка коллег остаётся здесь.
- Кнопка **Редактировать** — поправить контакт, источник или UTM-метки.

Закрытие лида/сделки с причиной

МЕНЕДЖЕР/ПРОДАЖНИК

Где: раздел «Входящий поток» (кнопка «Закрыть» на строке лида) и раздел «Воронка продаж» (перетаскивание карточки сделки в колонку «Проиграна»).

Когда лид или сделка не превратятся в запись/оплату, их нужно корректно закрыть — не просто убрать из списка, а указать **причину**. Это не бюрократия: причины собираются в аналитику и показывают, где теряются деньги.

Закрытие лида как нецелевого

1. В очереди «Входящий поток» нажмите **«Закрыть»** на строке лида.
2. Выберите причину из справочника:

- Дорого
- Ушёл к конкуренту
- Нецелевой
- Не вышли на связь
- Передумал
- Дубль
- Спам
- Другое

1. При необходимости — короткий комментарий.

Проигрыш сделки в воронке продаж

При перетаскивании карточки сделки в колонку **«Проиграна»** откроется то же окно выбора причины — сделку нельзя проиграть без причины, это защита от «слитой» статистики.

Зачем это нужно

Все причины стекаются в отчёт **«Потери по причинам»** (видно РОПу/владельцу) — по нему сразу понятно, что чаще всего мешает продаже: цена, конкуренты, качество обработки лидов или просто спам с сайта.

> **Совет:** не выбирайте «Другое» по умолчанию — если причина совпадает со справочником, выбирайте её. Так аналитика остаётся точной.

Передача лида в продажи: как создаётся сделка

МЕНЕДЖЕР/ПРОДАЖНИК

Где: раздел «Воронка продаж» (канбан) или «Входящий поток».

Когда лид готов покупать — его нужно **передать в продажи**: из лида создаётся **сделка**, которую ведут до записи и оплаты.

Как передать

1. В канбане воронки **перетащите** карточку лида в колонку **«Передан в продажи»**.
2. Система автоматически создаёт **сделку** и закрывает лид как переданный.
3. Сделка получает **владельца** — им становится тот, кто вёл лид. Именно по владельцу сделки выручка потом попадёт в **лидборд** этого продавца.

Почему нельзя просто «пометить»

> Прямой перевод лида в «Передан в продажи» без создания сделки **запрещён** — иначе продажа «повисла бы» ничьей, без владельца и без учёта в лидборде. Поэтому перевод всегда рождает настоящую сделку.

Что дальше

Созданная сделка ведётся по **продажной воронке**: Принят в работу → Консультация назначена → Проведена → КП → Ожидание → Оплачено → Закрыто успешно (или Проиграно с причиной). Проигранную сделку закрывайте **с указанием причины** — она попадёт в аналитику потерь.

3.4 Входящий поток (координатор)

Откуда берутся лиды: сайт, боты, звонки

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: все обращения сходятся в раздел **«Входящий поток»** как лиды.

Система **автоматически** превращает в лид любое обращение — вручную заводить не нужно:

- **Заявка «перезвоните» с сайта** — попадает в CRM как лид (а не теряется в медсистеме).
- **Сообщения из ботов** — Telegram, ВКонтакте, MAX: первый контакт создаёт лид.
- **Пропущенный звонок с нового номера** — заводит лид, чтобы клиент не потерялся.
- **Ручное создание** — в воронке кнопкой «Добавить лид».

Что фиксируется автоматически

- **Источник и UTM-метки** первого касания — для маркетинговой атрибуции (потом видно в «ROI маркетинга», какой канал сколько принёс).
- **Причина обращения** — из текста бота/AI, чтобы оператор звонил не «вслепую».

Защита от потерь и дублей

- Недозвон или пропущенный **автоматически ставит задачу перезвона** на завтра.
- Повторное обращение того же человека **не плодит дубль** — лиды склеиваются по номеру телефона.

> Итог: ни одно обращение не теряется, и по каждому видно, откуда пришёл клиент и сколько это стоило.

Входящий поток: очередь лидов координатора

МЕНЕДЖЕР/ПРОДАЖНИК

Где: раздел «Входящий поток» в меню CRM.

Здесь собраны **все** входящие лиды в одном списке: с сайта, из ботов, пропущенные звонки, лиды, заведённые вручную. Это ваша рабочая очередь на день.

KPI-плитки сверху

- **Без ответственного** — лиды, которых ещё никто не взял в работу.
- **Горят по SLA** — просрочен допустимый срок первого касания.
- **Эскалация** — просрочено вдвое, нужно вмешательство РОПа.
- **Открытых всего** — сколько лидов сейчас в работе.
- **Скорость ответа** — среднее время до первого касания.

Фильтры-чипы

Все / Нераспределённые / 🔥 Горят SLA / Мои / 🔥 Горячие / по источнику (сайт, боты, звонки и т.д.). Чипы комбинируются с поиском — удобно быстро сузить список перед звонками.

Индикаторы в строке лида

- **Красная точка** — SLA просрочен, нужно позвонить прямо сейчас.
- **Кольцо вокруг точки** — эскалация (просрочено вдвое).

Действия в строке лида

- **«Назначить»** — выбрать ответственного оператора из списка.
- **«Взять»** — забрать лида себе одним кликом.
- **«☎»** — открыть окно записи звонка (см. статью «Запись звонка и исход разговора»).
- **«Закрыть»** — закрыть лида как нецелевой, с указанием причины.

Телефон в строке кликабелен — клик сразу инициирует набор номера.

Блок «Другие очереди»

Ниже основной таблицы — сводка по смежным очередям: **ждут оператора**, **доназначения**, **callback базы**, **перезвоны**. Клик по любой строке переносит в соответствующий раздел.

Массовое распределение

Кнопка **«Распределить нераспределённые»** раскидывает все лиды без ответственного между операторами по очереди (round-robin) — удобно в начале смены, если накопилось много новых обращений.

> **Важно:** чем дольше лид без ответственного, тем выше шанс, что он остынет и уйдёт к конкуренту. Держите плитку «Без ответственного» на нуле.

Скоринг лида: горячий, тёплый, холодный

МЕНЕДЖЕР/ПРОДАЖНИК

Где: раздел «Входящий поток» — бейдж сегмента рядом с именем лида.

Каждому лиду система автоматически присваивает температуру — **горячий**, **тёплый** или **холодный** — на основе нескольких сигналов:

- есть ли телефон (без телефона не позвонить — сегмент ниже);
- указана ли причина обращения (конкретная услуга/жалоба говорит о серьёзности намерения);
- канал обращения (сайт, форма записи, входящий звонок — обычно горячее, чем случайный бот-диалог);
- продвинутость по воронке (уже был диалог, задавал уточняющие вопросы);
- атрибуция рекламной кампании (пришёл по платному каналу с конкретным запросом).

Зачем это вам

Горячие лиды **всплывают выше** в общем списке очереди — их видно сразу, не нужно листать. Фильтр-чип «🔥 **Горячие»** показывает только их — удобно, если время ограничено и нужно обзвонить сначала самых перспективных.

> **Совет:** начинайте смену с фильтра «🔥 Горячие» — это те, кто ближе всего к записи и с наибольшей вероятностью не остынут за время ожидания.

3.5 Звонки

AI-аналитика звонков: оценка разговоров и качество работы

ВЛАДЕЛЕЦ

AI слушает записи звонков и **автоматически оценивает** каждый разговор: как быстро ответили, соблюдали ли скрипт, выявили ли потребность, довели ли до записи. Экран показывает оценки менеджеров и проблемные звонки — без ручного прослушивания сотен записей.

Где: боковое меню → **AI-аналитика звонков**.

Что показывает

- **Оценка каждого звонка** по критериям (скорость реакции, соблюдение скрипта, выявление потребности, закрытие на запись).
- **Рейтинг менеджеров** — средний балл, динамика, сравнение.
- **Проблемные звонки** — где AI заметил нарушение скрипта или потерянного клиента.
- **Итоговый балл разговора** и краткое резюме.

Настройка критериев

Критерии и их вес настраиваются отдельно: например, «Скорость реакции» — 20%, «Соблюдение скрипта» — 30%. Веса задаёт руководитель под свои стандарты продаж.

Настройка (под клиента)

Записи разговоров поступают из **телефонии (АТС)**. АТС подключается индивидуально при внедрении: после этого AI расшифровывает записи и оценивает их по заданным критериям, результат ложится в карточку звонка и в сводный экран аналитики.

Журнал звонков и заявки на обратный звонок

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Звонки видны в двух местах: журнал звонков — в CRM, заявки «перезвоните мне» с сайта — в МИС.

Журнал звонков

Где: CRM → **Журнал звонков**

1. Вверху счётчики: **Всего**, **Входящие**, **Исходящие**, **Пропущенные**, **Средняя длительность**.
2. Фильтры: **Все**, **Входящие**, **Исходящие**, **Пропущенные**.
3. Колонки: **Тип**, **Контакт**, **Сотрудник**, **Дата и время**, **Длительность**, **Действия**.
4. Тип звонка: **Входящий**, **Исходящий**, **Пропущенный**. У недозвона в длительности стоит **Не отвечен**.
5. Клик по строке открывает **Детали звонка**; если есть запись разговора — кнопка **Прослушать**. Кнопка **Экспорт журнала** выгружает список в CSV.

> Журнал заполняется телефонией автоматически — вручную звонок здесь не создаётся. Недозвон отображается как тип **Пропущенный**.

Заявки на обратный звонок (с сайта)

Где: МИС → боковое меню **Заявки на звонок**

1. Новая заявка приходит со статусом **Новая**.
2. Позвоните клиенту и нажмите **Перезвонили** — статус станет **В работе**.
3. После записи или решения вопроса закройте заявку — статус **Завершена**.

> Обрабатывайте **Новые** заявки в первую очередь: человек оставил номер и ждёт звонка.

Журнал звонков: разобрать входящие и пропущенные

МЕНЕДЖЕР/ПРОДАЖНИК

Где: раздел **«Журнал звонков»**.

Весь обзвон собран в одной таблице. Наверху — счётчики: **Всего**, **Входящие**, **Исходящие**, **Пропущенные** и **Средняя длительность**.

Разобрать звонки

Над таблицей — фильтры-кнопки: **Все**, **Входящие**, **Исходящие**, **Пропущенные**. Тип каждого звонка виден иконкой и подписью:

- **Входящий** (зелёная стрелка);
- **Исходящий** (синяя стрелка);
- **Пропущенный** (красная) — эти важно перезвонить в первую очередь.

В строке: тип, контакт, сотрудник, дата и время, длительность.

Детали звонка

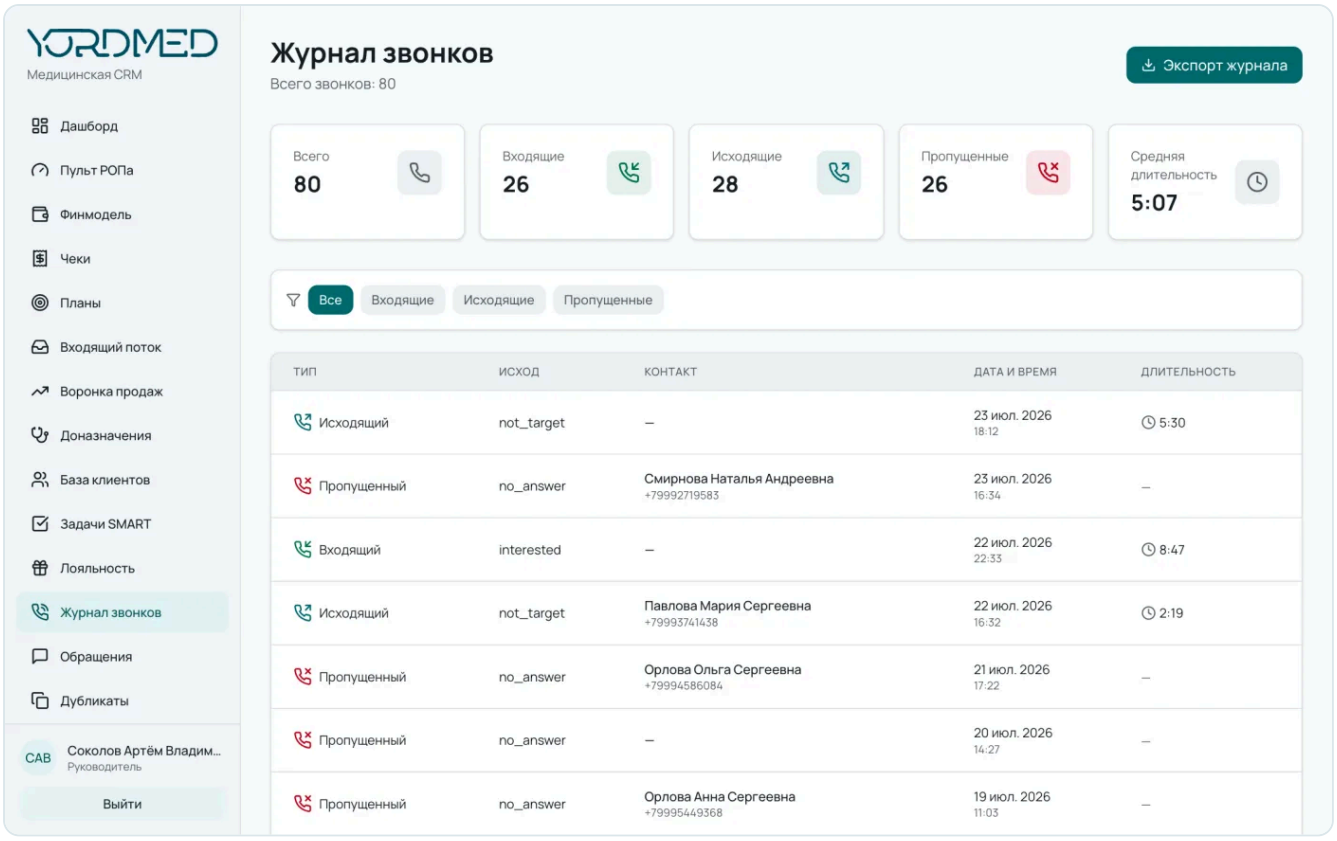
Клик по строке открывает **«Детали звонка»**: тип, длительность (у пропущенных — «Не отвечен»), контакт, сотрудник, дата и время. Если есть запись разговора — её можно прослушать; если есть заметка — она показана здесь.

Экспорт

Кнопка **«Экспорт журнала»** выгружает список звонков в CSV — удобно для отчёта.

> Пройдитесь по фильтру **«Пропущенные»** и перезвоните каждому — это самые горячие потерянные контакты.

Как это выглядит



Журнал звонков

Запись звонка и исход разговора

МЕНЕДЖЕР/ПРОДАЖНИК

Где: раздел «Входящий поток» → кнопка **«☎»** на строке лида (также доступна из карточки лида и из раздела «Перезвоны»).

После каждого звонка клиенту нужно зафиксировать его результат — это основа для аналитики конверсии и для планирования следующих действий по лиду.

Шаг 1 — дозвонились или нет

В окне записи звонка выберите:

- **«Дозвонился»** — разговор состоялся;
- **«Не дозвонился»** — не взял трубку, недоступен, сброс и т.п.

Шаг 2 — если дозвонились, укажите исход

Обязательно выберите один из исходов:

1. Записан
2. Думает
3. Дорого
4. Ушёл к конкуренту
5. Нецелевой
6. Просит перезвонить
7. Не берёт трубку
8. Неверный номер
9. Не звонить

10. Уже записан
11. Дубль
12. Спам

Желательно добавить короткую **заметку** — что именно обсудили, на что клиент отреагировал, что обещали.

Автоматика при недозвоне

Если выбрано «Не дозвонился», система сама ставит задачу **«перезвонить завтра»** — лид попадёт в очередь «Перезвоны», его не нужно заводить руками.

Где посмотреть исходы всех звонков

В разделе **«Журнал звонков»** — колонка **«Исход»** показывает результат каждого звонка. Удобно для разбора качества обзвона и для передачи смены.

> **Важно:** без указания исхода звонок считается незавершённым — заполняйте окно сразу после разговора, пока детали свежи в памяти.

3.6 Обращения (омниканал)

Ответить клиенту в разделе «Обращения» (боты и чаты)

КАССА/АДМИНИСТРАТОР

Где: CRM → боковое меню **Обращения**

Сюда стекаются сообщения из **Telegram**, **ВКонтакте**, **Макс** и чата приложения (метка **APP**) — экран «Обращения из ботов».

Взять диалог и ответить

1. Слева выберите диалог. Фильтры: **Все**, **Ждут**, **Непрочит.**, **Мои**.
2. Если диалог ведёт бот — вверху предупреждение: **«Сейчас отвечает бот. Ваш ответ переведёт диалог на вас.»**
3. Нажмите **Взять** (взять в работу).
4. В поле **«Ваш ответ клиенту…»** напишите сообщение и нажмите Enter. Скрепкой можно **Прикрепить фото или документ**.

Пациент или Лид

Рядом с именем — метка:

- **Пациент** — есть карточка в МИС с реальными данными;
- **Лид** — только обращение, данных в МИС нет.

Если личность не подтверждена, нажмите **Привязать** и найдите человека по ФИО или телефону, либо создайте через **+ Новый пациент**. Дубли объединяются кнопкой **Слить дубли**.

Статусы диалога

Ведёт бот, **Ждёт оператора**, **В работе**, **Ждём клиента**, **Закрыт**, **Спам**. Завершив разговор, нажмите **Закрыть** — диалог вернётся боту.

> Если у клиента несколько каналов, сверху появятся вкладки (**Telegram / ВКонтакте / Макс**). Точка на вкладке — там есть непрочитанное сообщение.

Что бот умеет сам: запись в чате без оператора

МЕНЕДЖЕР/ПРОДАЖНИК

Где: мессенджеры клиники (Telegram, VK, Max) — бот отвечает клиенту кнопками, вы подключаетесь только когда он передаёт диалог.

Запись в чате

Бот ведёт клиента по шагам полностью сам:

1. **Раздел** — показываются только записываемые бизнес-разделы с числом услуг.
2. **Услуга** — из выбранного раздела, сразу с ценой.
3. **Врач** — только те, у кого есть свободные слоты на неделю.
4. **Дата** — только дни со свободным временем.
5. **Время** — свободные слоты, разрежённые по длительности услуги.
6. **Подтверждение** — карточка «дата · время · врач · услуга», клиент жмёт **Подтвердить**.

Если телефон неизвестен, бот попросит «Поделиться телефоном» и сам найдёт или заведёт пациента, затем создаст запись в статусе «Записан».

> Если слотов нет или МИС недоступен — бот оформит **заявку/лист ожидания**, а не соврёт про время. Такая заявка падает к вам в лиды.

Мои записи, цены, лояльность

Кнопка **«Мои записи»** показывает предстоящие приёмы прямо в чате. **«Услуги и цены»** — прайс по разделам. Баллы лояльности бот тоже показывает опознанному клиенту.

Когда подключается оператор

Бот замолкает и передаёт диалог вам (**handoff**), когда клиент нажал **«🆘 Оператор»** или написал «оператор», «администратор», «человек», «жалоба». После этого бот молчит, пока клиент не нажмёт кнопку или не отправит /start.

Что бот скрывает

Бот не отпускает клиенту неотпускаемые разделы: **анализы, лаборатория, МРТ/КТ/томография, рентген, исследования**. Их в чате не видно — только консультации, массаж, физио и процедуры.

Обращения из ботов: ответить клиенту в один экран

МЕНЕДЖЕР/ПРОДАЖНИК

Где: раздел **«Обращения из ботов»** (Telegram · ВКонтакте · Макс + чат приложения).

Все диалоги из ботов и чата приложения собраны в одном окне — отвечаете отсюда, ничего не теряется. Список обновляется сам каждые несколько секунд.

Разобрать очередь

Сверху списка — поиск **«Поиск по имени или тексту...»** и фильтры:

- **Все** — все диалоги;
- **Ждут** — клиент ждёт оператора (жёлтая метка **«Ждёт оператора»**);
- **Непрочит.** — есть непрочитанные;
- **Мои** — взятые вами в работу.

На карточке видны канал (TG/VK/MAX/APP), метка статуса и счётчик непрочитанных.

Ответить

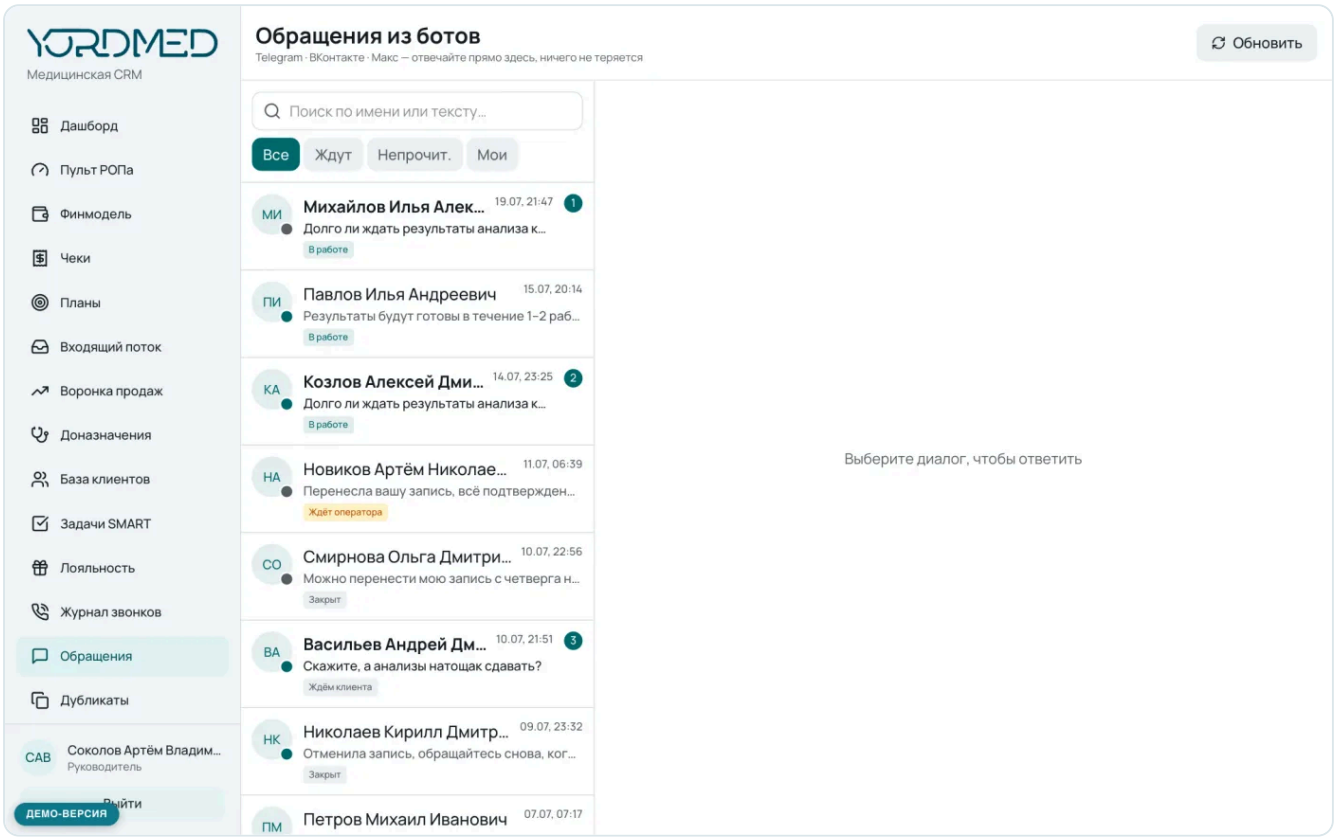
1. Кликните диалог — справа откроется переписка.
2. Нажмите **«Взять»**, чтобы диалог закрепился за вами (метка станет **«В работе»**).
3. Впишите текст в **«Ваш ответ клиенту…»** и нажмите отправку (или **Enter**).
4. Файл или фото — через скрепку 📎 рядом с полем.

> Если сверху горит «Сейчас отвечает бот» — ваш первый ответ переведёт диалог с бота на вас. Это нормально.

Завершить

Когда вопрос решён — **«Закрыть»**: диалог закрывается и клиента снова ведёт бот. Если у клиента несколько каналов, над перепиской появятся вкладки каналов — переключайтесь между ними, это один человек.

Как это выглядит



Обращения: единая лента из ботов

Опознать клиента в чате и предложить запись

МЕНЕДЖЕР/ПРОДАЖНИК

Где: раздел **«Обращения из ботов»** → открытый диалог.

Чтобы обращение превратилось в запись, клиента нужно связать с карточкой пациента и предложить свободное время.

Метка Пациент / Лид

Рядом с именем в шапке диалога стоит метка:

- **Пациент** (зелёная) — есть карточка в МИС с реальными данными;
- **Лид** (жёлтая) — пока только обращение, реальных данных нет.

Привязать к пациенту

1. Если клиент не опознан, в шапке горит жёлтая кнопка **«Привязать»** (🔗).

2. Откроется поиск **«Поиск пациента по ФИО или телефону...»** — выберите нужного из списка.
3. Нет такого? Нажмите **«+ Новый пациент»** и введите ФИО.

> Если под перепиской висит предупреждение «⚠️ Личность не подтверждена» — обязательно привяжите клиента, иначе запись уйдёт на «ноунейма».

Отправить свободные слоты

Если клиент ждёт услугу, над полем ответа появятся кнопки листа ожидания: **«...ждёт слот»** или **«🔔 освободилось время!»**. Нажмите **«отправить свободные слоты»** — клиент получит свободное время прямо в чат.

Дубли и история

- **«Слить дубли»** (⿻) — найти и объединить дублирующие карточки этого пациента.
- **«История»** (только ВКонтакте) — подтянуть всю прошлую переписку из ВК.

Отправить клиенту свободные слоты из чата (лист ожидания)

МЕНЕДЖЕР/ПРОДАЖНИК

Где: раздел **«Обращения»** → откройте нужный диалог.

Если клиент хотел записаться на услугу, а свободного времени не было, он попадает в **лист ожидания** по этой услуге. Система сама следит за расписанием в МИС и, когда время освобождается, подсказывает вам прямо в чате.

Как это выглядит в диалоге

Над полем ответа появляется кнопка по услуге:

- ⏳ **«...ждёт слот»** (серая) — клиент ещё в очереди, свободного времени пока нет.
- 🔔 **«...освободилось время!»** (зелёная) — по услуге появился свободный слот, можно предлагать.

Что делать

1. Дождитесь, когда кнопка станет **зелёной** (🔔) — это значит, окна появились.
2. Нажмите **«отправить свободные слоты»** на этой кнопке.
3. Клиенту в его канал (Telegram / ВКонтакте / Макс / приложение) уйдёт сообщение со свободным временем по услуге.

> Если слотов на самом деле уже нет, система покажет причину — тогда предложить нечего, ждите следующего окна.

Дальше клиент отвечает в том же чате, и вы помогаете ему записаться.

> **Важно:** зелёный сигнал — это уведомление **вам**, а не клиенту. Пока вы не нажмёте кнопку, клиент ничего не получит. Реагируйте быстро: освободившееся окно может занять другой пациент.

3.7 Доназначения

Доназначения: воронка обзвона по рекомендациям врачей

МЕНЕДЖЕР/ПРОДАЖНИК

Где: раздел **«Доназначения»**.

Когда врач на приёме назначает пациенту дополнительное лечение (анализы, физио, исследование), это назначение приходит сюда из МИС. Ваша задача — обзвонить пациента и довести его до записи.

Шесть стадий

Колонки-канбан слева направо:

1. **Назначено** — врач назначил, пациента ещё не обзванивали.
2. **Не дозвонились** — звонили, не ответил.
3. **Позвонили** — дозвонились, разговор состоялся.
4. **Записался** — пациент записан (из МИС).
5. **Пришёл** — пациент дошёл до визита (из МИС).
6. **Потеряно** — довести не удалось.

> Стадии **«Записался»** и **«Пришёл»** проставляются автоматически из МИС и помечены **«(из МИС)»** — вручную их выбрать нельзя. Остальные (Назначено, Не дозвонились, Позвонили, Потеряно) ставите вы.

Как двигать

В карточке снизу — выпадающий список стадий. Выберите новую — карточка переедет.

Групповые карточки анализов

Если врач назначил сразу несколько анализов, они собираются в **одну карточку** с иконкой 🧪 и счётчиком. Нажмите на неё, чтобы развернуть список анализов. При смене стадии двигается **вся группа целиком**.

Карточка клиента

Клик по имени пациента открывает его карточку — телефон, история, чтобы позвонить и записать.

> Красная рамка и «⚠ сорвался follow-up» — пациент не дошёл после назначения. Такие берите в работу первыми: это уже почти готовая запись.

3.8 Задачи

Задачи (SMART): ставить, назначать и вести «Мой день»

МЕНЕДЖЕР/ПРОДАЖНИК

Где: раздел **«Задачи (SMART)»**.

Здесь ваш рабочий список: обзвоны, дожимы и напоминания. Наверху — счётчики **Всего**, **Активных**, **Просрочено** и три карточки-итога.

Создать задачу

1. Нажмите **«+ Задача»**.
2. Впишите, что сделать — например `обзвонить`, `записать`.
3. Выберите тип: **Звонок**, **Дожать** или **Прочее**.
4. Выберите исполнителя в **«Кому (не назначен)»**.
5. Поставьте дату и нажмите **Создать**.

> Если список исполнителей пуст, появится подсказка завести сотрудников в разделе **«Сотрудники»**.

Вести задачи

Задачи сгруппированы: **Просроченные** (красные, метка **«Просрочено»**), **Активные**, **Выполненные**.

- Кружок слева от задачи — клик отмечает её **выполненной**.
- Прямо в строке задачи можно сменить исполнителя выпадающим списком.
- Видны срок, исполнитель и связанная сделка/клиент.

Фильтры

Сверху справа: фильтр по статусу (**Все / Активные / Просроченные / Выполненные**) и по сотруднику (**Все сотрудники** → конкретный).

> Начинайте день с блока **«Просроченные»** — это то, что уже горит.

3.9 База клиентов

База клиентов: рабочая очередь и карточка клиента

МЕНЕДЖЕР/ПРОДАЖНИК

Где: раздел **«База клиентов — рабочая очередь»**.

Это список «кому звонить первым» — клиенты ранжированы по тому, кому пора уделить внимание.

Найти и отфильтровать

- **Поиск по имени/телефону…** — быстрый поиск по строке.
- Фильтры: **Все**, **Мои**, **Свободные**, **Пора перезвонить**, **Не звонить**.
- **Экспорт CSV** — выгрузить текущий список.

В таблице видно: клиент, последняя услуга и её цена, дата визита, **остаток курса**, статус, владелец и дата «перезвонить». Строки «пора перезвонить» подсвечены; занятые другим продавцом помечены замком.

Карточка клиента

Клик по строке открывает карточку. Статус показан меткой: **Новый**, **В работе**, **Перезвонить**, **Не звонить**, **Успех**, **Потерян**.

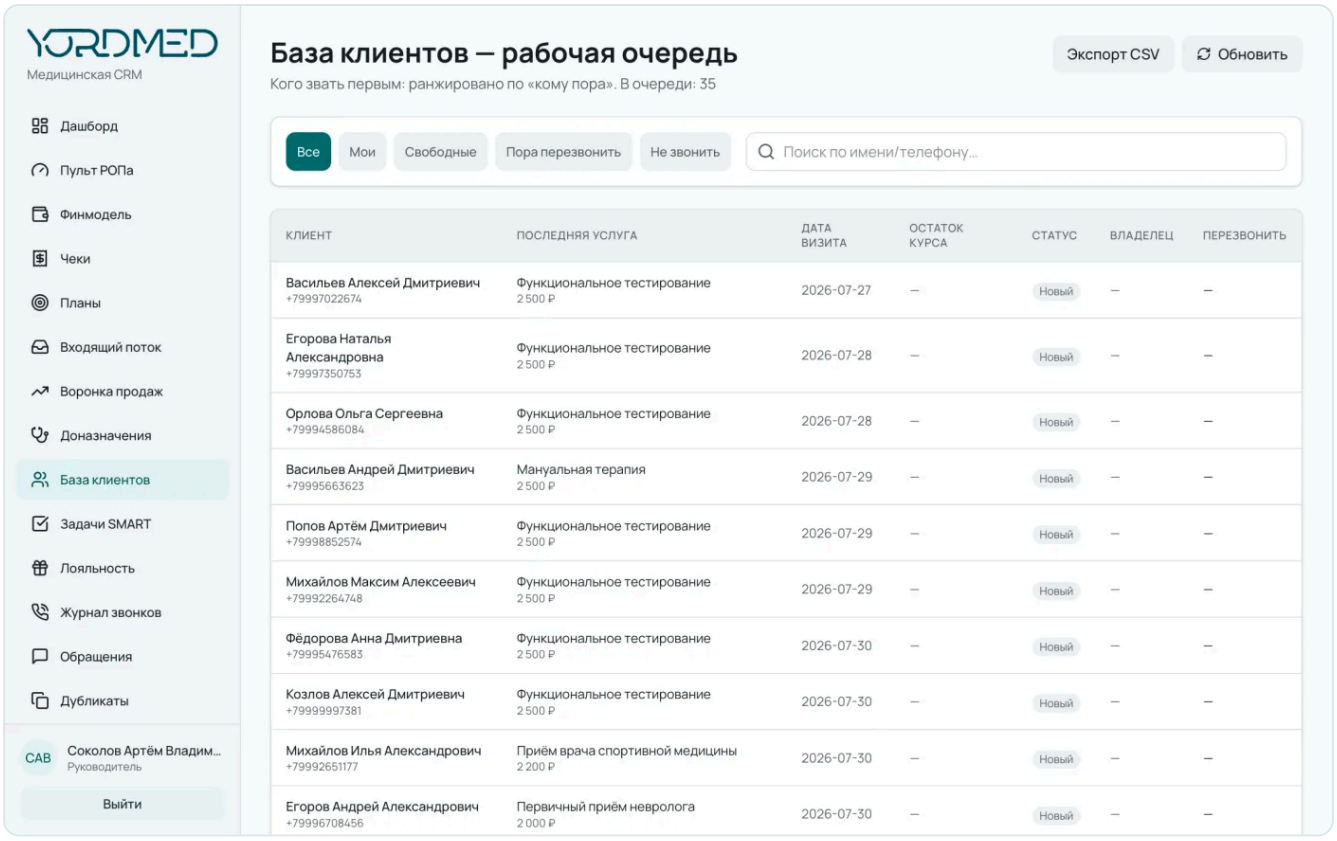
Действия в карточке:

1. **Взять в работу** — клиент закрепляется за вами (метка **«В вашей работе»**).
2. **Отметить звонок** — фиксирует контакт и растит счётчик попыток.
3. **Перезвонить после** — поставьте дату и нажмите **ОК**.
4. **Пометка** — свободная заметка, кнопка **Сохранить**.
5. **Не звонить** — если клиент попросил больше не беспокоить.
6. **Создать лид** — завести лид в воронке (появится ссылка **«открыть →»**).

Ниже — абонементы/курсы, доназначения врача и история визитов с оплатами.

> Прежде чем звонить, нажмите **«Взять в работу»** — так клиент не достанется другому продавцу одновременно с вами.

Как это выглядит



База клиентов

Найти и слить дубли пациентов

МЕНЕДЖЕР/ПРОДАЖНИК

Где: раздел **«Дубликаты пациентов»**.

Один человек мог написать из разных каналов или попасть в базу дважды. Здесь система показывает похожие карточки (по телефону или ФИО), чтобы объединить их в одну.

Как слить

1. Откройте раздел — система сама сканирует базу (**«Сканируем базу...»**).
2. Каждая группа помечена «N карточки — вероятный дубль». Внутри — карточки с каналами (TG/VK/MAX/APP) и меткой **«из бота»**.
3. Точкой-переключателем выберите **главную карточку** — ту, что останется. По умолчанию уже выбрана карточка с наибольшим числом каналов.
4. Нажмите **«Слить в выбранную»**.

Что произойдёт

Записи и чаты остальных карточек перейдут в главную, а сами дубли уйдут в архив.

> Выбирайте главной ту карточку, где больше реальных данных и каналов, а не «из бота». После слияния разъединить будет нельзя — проверьте выбор.

Если дублей нет, увидите **«Дубликатов не найдено 🎉»**. Кнопка **«Обновить»** пересканирует базу заново.

Точечно слить дубли конкретного человека можно и из его диалога в разделе **«Обращения из ботов»** — кнопка **«Слить дубли»** (⧉).

3.10 Рассылки и кампании

Массовая рассылка: собрать аудиторию и отправить

МЕНЕДЖЕР/ПРОДАЖНИК

Где: раздел **«Массовые рассылки»**.

Одно сообщение уходит каждому адресату в его родной канал — тот, куда он обращался первым.

Шаг 1. Кому

Выберите аудиторию: **Клиенты** или **Партнёры**.

Шаг 2. Сегмент (для клиентов)

Выберите **Сегмент** из списка. Некоторые сегменты уточняются:

- **Неактивные** — впишите «Не были более N дней»;
- по полу — кнопки **Женщины** / **Мужчины**;
- по возрасту — диапазон «от — до».

Шаг 3. Каналы

Отметьте нужные каналы. Если **ничего не выбрано — уйдёт во все доступные** (система сама выберет родной канал каждого, с запасным вариантом).

Шаг 4. Сообщение

Впишите **Заголовок** (необязательно) и **Текст рассылки**.

Шаг 5. Проверить и отправить

1. Внизу смотрите **«Адресатов: N»** — сколько человек получит сообщение (число считается автоматически при смене аудитории/сегмента).
2. Нажмите **«Разослать»** и подтвердите.
3. После отправки появится **«Готово: доставлено X из Y»**.

> Всегда проверяйте счётчик адресатов перед отправкой — это защита от рассылки не на ту аудиторию.

Справа — блок **«История рассылок»**: что, кому и сколько доставлено.

Рекламная кампания: ссылки, QR и атрибуция

МЕНЕДЖЕР/ПРОДАЖНИК

Где: раздел **«Кампании»**.

Кампания — это короткий код, под которым живут ссылки для рекламы. Заходы по ним фиксируются как касания, а заявки автоматически помечаются кампанией — так видно, что реально приводит клиентов.

Создать кампанию

1. Нажмите **«+ Создать кампанию»**.
2. Заполните **Название*** (например, `Осенняя акция ВК`).
3. При желании впишите **utm_source**, **utm_medium**, **utm_campaign** (если оставить пустым — возьмётся из названия).
4. Нажмите **Создать**.

Раздать ссылки в рекламу

У каждой кампании показаны:

- готовые ссылки по каналам — **сайт** и **бот** — рядом кнопка **«Копировать»**;
- **QR-код** для печатной рекламы — кнопка **«Скачать QR»**;
- короткий **код** кампании.

Вставьте ссылку в объявление или напечатайте QR — скан ведёт на сайт с меткой.

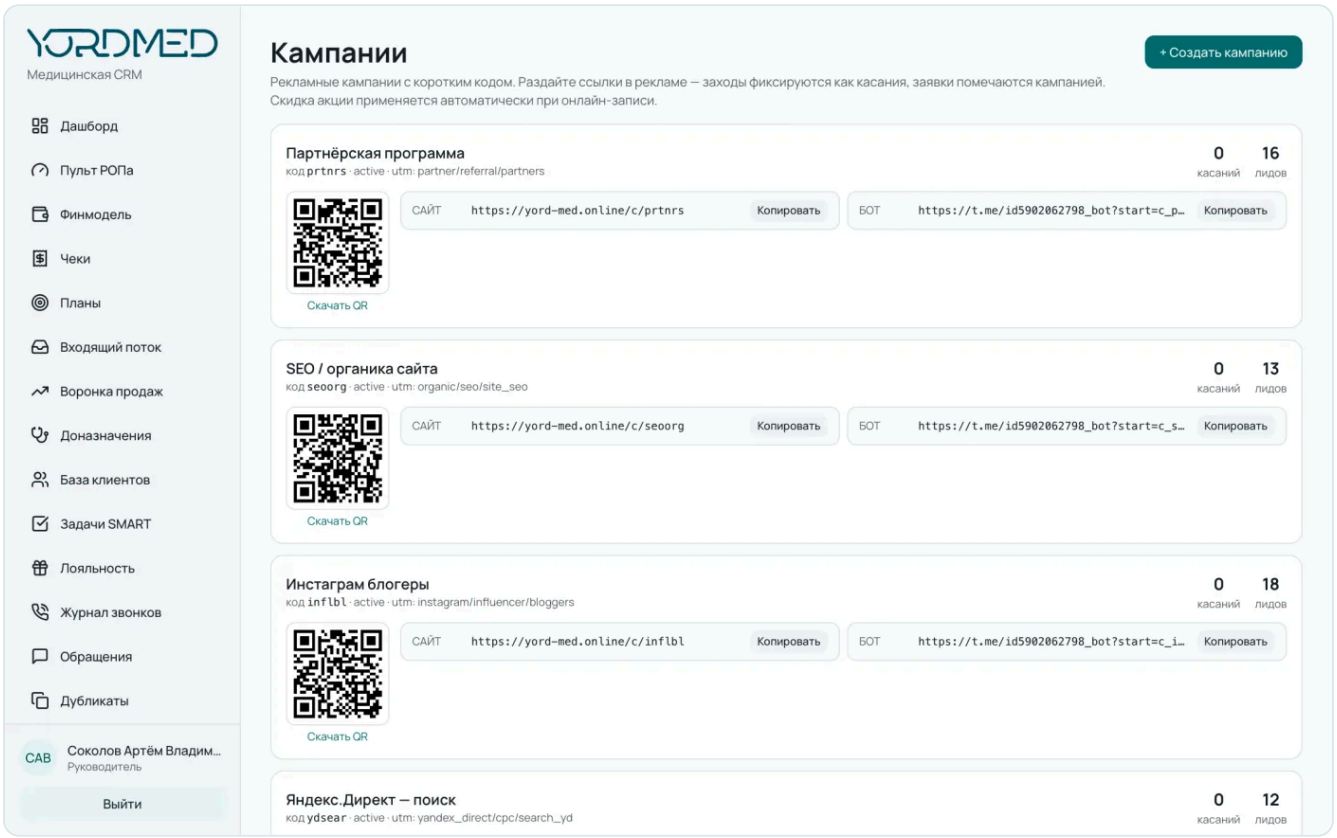
Отслеживать результат

На карточке кампании — два счётчика:

- **касаний** — сколько раз заходили по ссылке;
- **лидов** — сколько заявок пришло с этой кампании.

> Скидка акции, привязанной к кампании, применяется автоматически при онлайн-записи — вручную ничего вводить не нужно.

Как это выглядит



Рекламные кампании

3.11 Лояльность

Лояльность: настройка кэшбэка, уровней и лимитов списания

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: раздел **«Лояльность (кэшбэк)»**.

Правило простое: **1 балл = 1 ₽**. Кэшбэк начисляется процентом от оплаченного визита по уровню клиента; списать баллами можно **до 30% чека**; баллы сгорают через **365 дней**.

Настройка ставок и уровней

В блоке **«Ставки кэшбэка и пороги уровней»** — четыре уровня: **Базовый, Серебро, Золото, VIP**. Для каждого задаётся:

- **Ставка, %** — сколько кэшбэка начисляется на этом уровне.
- **Порог, ₽ оборота** — накопленный оборот клиента, с которого уровень включается (у «Базового» порог не редактируется).

Поменяйте значения и нажмите **«Сохранить»**.

Начисление за визиты

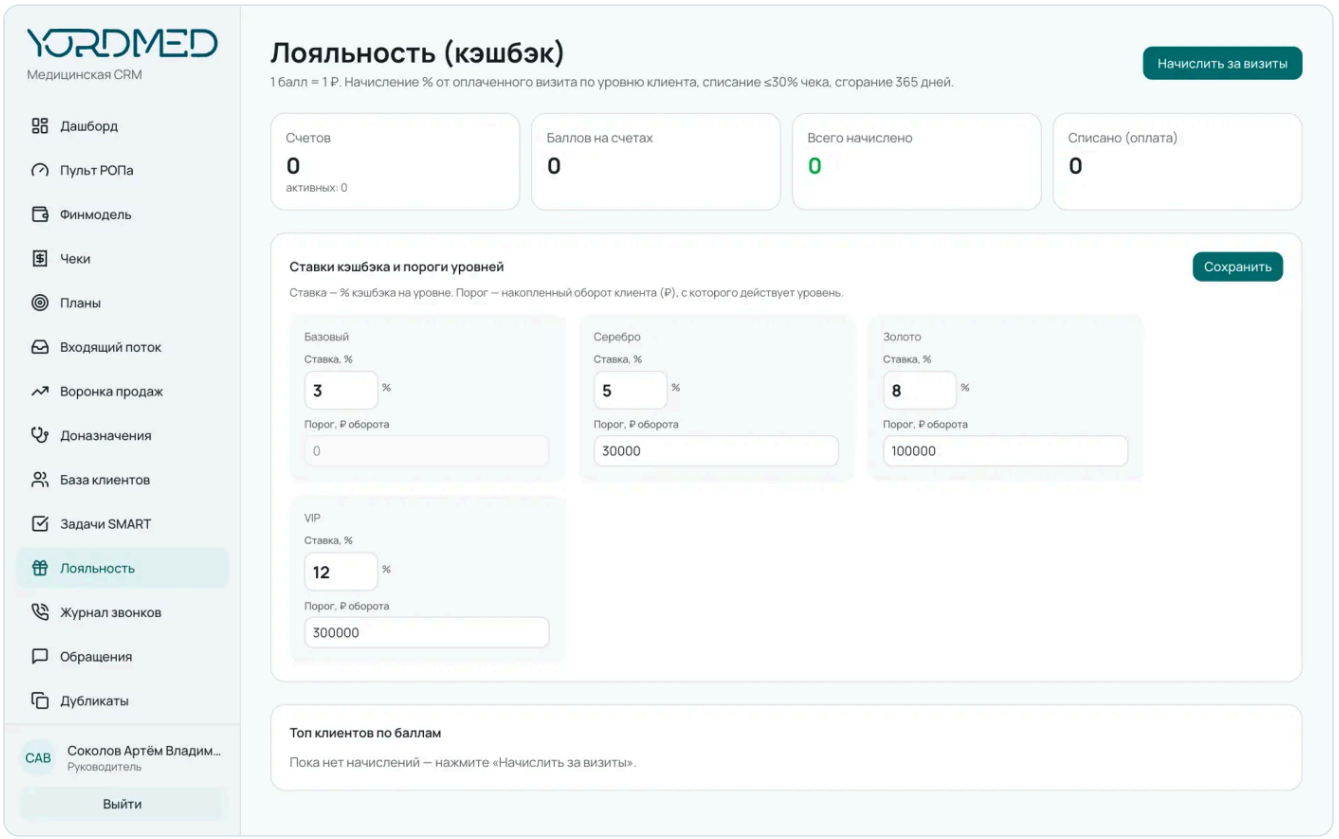
Кнопка **«Начислить за визиты»** проводит начисление баллов по оплаченным визитам. Списание же происходит на кассе медсистемы («Оплата баллами»).

Контроль

Верхние карточки: число счетов и активных, **баллов на счетах** (это ваше обязательство перед клиентами), **всего начислено** и **списано**. Ниже — **Топ клиентов по баллам**.

> Ставки — это скидка в рассрочку: чем выше %, тем сильнее привязка клиента, но и больше расход. «Баллы на счетах» держите под контролем — это отложенное обязательство.

Как это выглядит



Лояльность (кэшбэк)

3.12 Управление отделом продаж

Пульт РОПа: сводный экран управления

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: раздел «Пульт РОПа» в меню.

Один экран, на котором видно всё состояние отдела продаж прямо сейчас — без необходимости открывать несколько разделов по очереди.

Блок KPI

- Без ответственного
- Горят SLA
- Эскалация
- Открытых лидов
- Скорость ответа

Блок «Очереди»

Сводка по всем очередям отдела: ждут оператора, доназначения, callback базы, перезвоны, звонки, **% дозвона**, просроченные задачи. Каждая цифра кликабельна и ведёт в соответствующий раздел.

Таблица план-факт по продавцам

По каждому продавцу — план, факт и **светофор** (зелёный/жёлтый/красный), чтобы сразу видеть, кто отстаёт.

Конверсия по продавцу по этапам

Воронка (лид → контакт → квалификация → продажи) в разрезе каждого сотрудника — видно, у кого именно рвётся процесс и на каком этапе.

Время на этапе

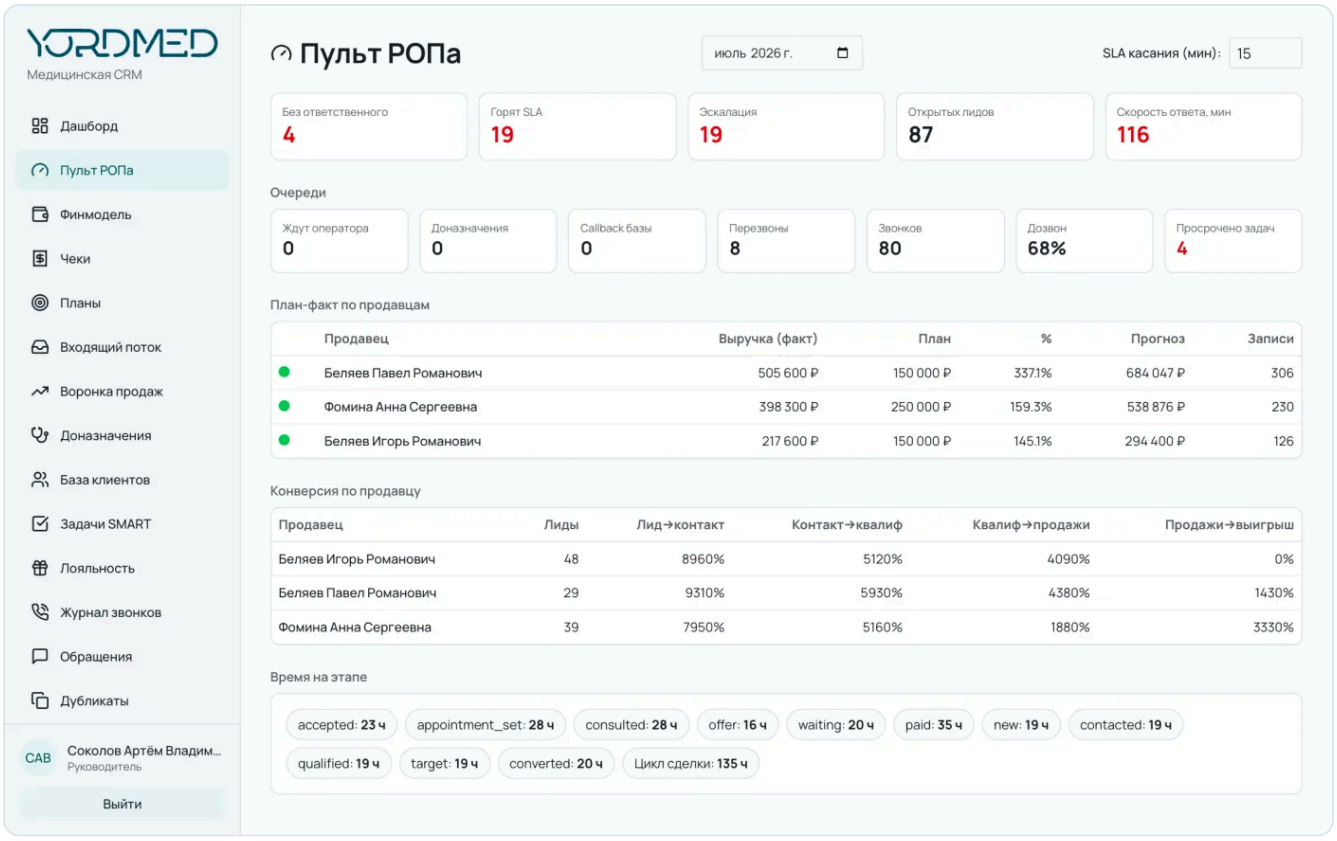
Сколько в среднем лид/сделка проводит на каждом этапе воронки — помогает понять, где узкое место всего отдела, а не только отдельного продавца.

Настройки вверху экрана

- **Выбор месяца** — переключение периода для всех показателей на экране.
- **«SLA касания (мин)»** — сколько минут даётся оператору на первое касание лида, прежде чем он «загорится» по SLA.

> **Совет:** держите «Пульт РОПа» открытым фоновой вкладкой в течение дня — большинство проблем (застрявшие лиды, просроченные перезвоны) видно на нём раньше, чем они превратятся в потерянную продажу.

Как это выглядит



Пульт РОПа

Планы и лидборд: план, факт, прогноз, светофор

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: раздел «Планы» в меню.

Здесь РОП или владелец ставит каждому продавцу личный план на месяц и следит за его выполнением в реальном времени.

Как поставить план

1. Найдите строку нужного продавца.
2. Кликните в ячейку плана (выручка или количество записей).
3. Введите значение — сохраняется сразу.

Что считается автоматически

- **Факт** — выручка по оплаченным визитам, атрибутированным продавцу через сделку его клиента.
- **% выполнения** — факт относительно плана.
- **Прогноз** — оценка результата к концу месяца, рассчитывается линейно по количеству оставшихся рабочих дней.
- **Светофор**:
- 🟢 зелёный — факт/прогноз на уровне плана или выше;
- 🟡 жёлтый — от 85% до плана;
- 🔴 красный — ниже 85%.

Кто что видит

Ставить и менять планы могут только **РОП и владелец**. Сами продавцы своих планов в этом разделе не редактируют — они видят свой личный план, факт и прогноз в разделе **«Мои показатели»**.

> **Совет:** пересматривайте планы в начале месяца, ориентируясь на прогноз прошлого периода и сезонность — план «от фонаря» демотивирует сильнее, чем его отсутствие.

Отчёты РОПа: время на этапе и конверсия

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: раздел «Отчёты РОПа» в меню.

Два отчёта, которые показывают не «сколько продали», а **почему получилось именно столько** — где в процессе теряется время и клиенты.

Время на этапе

Показывает, сколько часов в среднем лид или сделка проводит на каждом этапе воронки, и **средний цикл сделки целиком** — от первого касания до оплаты. Данные берутся из лога переходов между этапами, поэтому цифры отражают реальный процесс, а не то, как он должен работать по регламенту.

Если какой-то этап неожиданно «раздут» по времени — это сигнал, что там либо не хватает скрипта/шаблона, либо процесс требует пересмотра (например, слишком долгое ожидание подтверждения от врача).

Конверсия по продавцу по этапам

Воронка **лид → контакт → квалификация → продажи → выигрыш** отдельно по каждому продавцу. Позволяет увидеть:

- у кого проблема на самом первом контакте (не дозванивается/не берёт лиды в работу);
- у кого хорошая квалификация, но слабое закрытие сделки;
- у кого ровная воронка без явных провалов — с таким сотрудником стоит сверяться при обучении новичков.

> **Совет:** используйте оба отчёта вместе — «Время на этапе» показывает, где отдел медленный, а «Конверсия по продавцу» — у кого именно и почему.

Бонус за план: как считается проекция

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: разделы «Планы и лидборд» (колонка «Бонус (проекция)») и «Мои показатели» (плитка «Бонус за план»).

Показывает, **какой бонус даёт выполнение плана** по выручке. Это ориентир для решения, а не автоматическое начисление.

Как считается

Бонус берётся из **KPI-целей по роли** сотрудника (настраиваются директором) и бывает двух видов:

- **Фикс** — фиксированная сумма в рублях за выполнение плана;
- **Процент** — процент от выручки продавца за период.

Если план по выручке **выполнен**, значение подсвечивается **зелёным с галочкой ✓** — бонус заработан. Если план ещё не достигнут, показывается сумма-ориентир серым.

Важно: это НЕ зарплата

> Проекция бонуса **не меняет** реальный расчёт «К выплате». Зарплата по-прежнему считается по **схеме оплаты** сотрудника в разделе «Сотрудники и роли». Проекция — это цифра для решения РОПа: видно, к чему идёт бонус при текущем темпе.

Что делать, если пусто

Если в колонке «—» — значит, по роли сотрудника не заданы KPI-цели с бонусом. Задайте их в настройках KPI по ролям.

3.13 Сотрудники и роли

Сотрудники и роли: завести человека и настроить оплату

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: раздел **«Сотрудники и роли»**.

Здесь и медперсонал из медсистемы, и сотрудники, заведённые в CRM. Сверху видно **ФОТ за период**.

Завести сотрудника

1. Нажмите **«+ Добавить сотрудника»**.
2. Заполните **ФИО**, выберите **роль**, пол, при необходимости — должность, телефон, email.
3. **Логин и пароль** задавайте, только если сотрудник должен входить в систему (например, продажник в CRM). Медперсонал входит через медсистему.
4. Нажмите **«Сохранить»**.

Настроить зарплату

Кликните по сотруднику — откроется карточка с показателями (выручка, визиты, часы, **К выплате**). В блоке **«Схема оплаты»** выберите тип:

- **процент от выручки**, **фикс за услугу**, **ставка в час**, **час + процент**, **оклад + KPI**, **оклад + % с продаж и план**.

Заполните параметры, при необходимости — **официальную часть ЗП** (для взносов и НДФЛ), и нажмите **«Сохранить схему и пересчитать»**. К выплате обновится сразу.

> Часы берутся из смен, которые сотрудник открывает в медсистеме — вручную их вводить не нужно.

Доступ и роль

Для сотрудников, заведённых в CRM, в карточке есть блок **«Доступ в систему»** — логин и пароль для входа. Роль можно сменить прямо в строке таблицы или в карточке.

> Зарплаты отсюда формируют ФОТ в финмодели — держите схемы актуальными, иначе прибыль в P&L будет неверной.

Роли и доступы: кто что видит и может делать

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: раздел **«Роли и доступы»**.

Это матрица: строки — доступы, столбцы — роли. Галочка в клетке = роль имеет этот доступ.

Как выдать или снять право

1. Найдите нужный доступ в строке (сгруппированы по областям: **Разделы CRM** и **Разделы МИС**).
2. Нажмите клетку на пересечении с ролью — галочка появится или снимется.
3. Изменение **сохраняется сразу**, отдельной кнопки нет.

Два типа доступа

У каждого доступа есть метка:

- **видимость** — роль видит раздел.
- **действие** — роль может что-то в нём делать.

> **Владелец** имеет полный доступ ко всему и не редактируется — эта колонка заблокирована намеренно.

Как настраивать

Давайте роли минимум, необходимый для работы: продажнику — лиды, сделки, задачи; администратору — расписание и кассу; врачу — только его медицинские разделы. Лишние «действия» лучше не раздавать.

> Разделяйте **видимость** и **действие**: иногда роли полезно видеть раздел (например, аналитику), но не менять в нём настройки.

KPI-цели сотрудников: план и бонус по ролям

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: раздел **«Партнёры»** → блок **«KPI продажников и админов»** → **«Настройка целей KPI»**.

Здесь задают план работы и бонус за его выполнение — отдельно для каждой роли: **Продажник**, **РОП**, **Администратор**, **Маркетолог**.

Что настраивается (по строке роли)

- **План задач** — сколько задач за период сотрудник этой роли должен закрыть.
- **План конверсии (лид→запись), %** — целевая доходимость: какой процент его лидов должен дойти до записи. Это цель качества, не бонус.
- **Бонус за план** — что сотрудник получит при выполнении плана. Введите число и выберите тип:
- **₽ фикс** — фиксированная сумма;
- **% от выручки** — процент от собственной выручки сотрудника (обычно 1–2%).

Как сохранить

1. Впишите значения в нужной строке роли.
2. Нажмите **«Сохранить»** в конце строки — появится **«✓ Сохранено»**.

Каждая роль сохраняется отдельно.

На что влияет

> Бонус учитывается в схеме оплаты **«Оклад + KPI»**: сотрудник на этой схеме получает оклад плюс бонус, когда выполнил план. План конверсии и план задач — ориентиры, по которым видно, кто дотягивает до цели.

> **Важно:** план задаётся на роль, а не на конкретного человека — он действует на всех сотрудников этой роли. Ставьте реалистичные планы: завышенный план демотивирует, заниженный — переплачивает бонусы.

3.14 Настройки сайта

Настройки сайта: чем из CRM управляется сайт клиники

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: раздел **«Настройки сайта»**.

Весь контент правится здесь и публикуется на сайте клиники. Правки в полях сохраняются по клику вне поля.

Что можно менять

1. **Направления услуг** — название, цена «от», описание, пункты, ссылка «Подробнее». Галочки **опубл.** и **выделить** управляют показом на сайте.
2. **Счётчики-достижения** — цифры вроде «10+ лет опыта» в шапке сайта.
3. **Отзывы клиентов** — автор, текст, оценка звёздами.
4. **Руководитель клиники** — ФИО, должность, часы приёма, телефон и фото для блока «О клинике».
5. **Документы сайта** — юридические файлы по разделам, с версиями. Вместо удаления — **«в архив»**.
6. **Картинки сайта** — фон главной, блок «О клинике», фото врача и приёмной. Загружаются **файлом** (JPG/PNG) и сразу заменяют демо-картинки.

Запросы на смену пароля сотрудников

Если сотрудник медсистемы забыл пароль, вверху появится блок с запросами. Нажмите **«Сгенерировать пароль»** — новый пароль покажется один раз.

> Пароль показывается **однократно** — передайте его сотруднику лично сразу.

> Меняете что-то на сайте (цены, отзывы, документы) — только через этот раздел. Прямой правки сайта нет, всё идёт из CRM.

3.15 AI-ассистент

AI-ассистент: подключение, обсуждение и автогенерация акций

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: раздел **«AI-ассистент»**.

AI разбирает вашу финмодель, загрузку, партнёров и подсказывает действия и акции.

Подключение (нужен ключ)

Статус справа вверху: **«подключён»** или **«ключ не задан»**. Если не задан — в блоке **«Подключение AI»** вставьте ваш **API-ключ OpenAI** (`sk-…`) и нажмите **«Подключить»**. Egress-прокси на сервере уже настроен — нужен только ключ.

> Ключ — это ваш биллинг у OpenAI: расход за запросы идёт по нему. AI-текст акций работает и без ключа, а **AI-фон баннеров рисует OpenAI** — для него ключ обязателен.

Как пользоваться

1. Выберите **блок для обсуждения** (финансы, загрузка, партнёры, маркетинг, удержание) или «Свободно».
2. Нажмите готовую подсказку или напишите свой вопрос — например «Где я теряю деньги в этом месяце?».

Акции

- **Автогенерация акций** — кнопка **«Сгенерировать акции»** соберёт идеи из недозагруженных направлений. Понравившуюся — **«В черновик»**.
- **Акции клиники** проходят путь: **черновик → утвердить → опубликовать**. К каждой можно сгенерировать текст и фон баннера, добавить QR мессенджеров, скачать баннер.
- Опубликованную акцию можно **«Разослать по ботам»** клиентам, поставить на паузу или в архив.

> Утверждение акции — за вами: AI предлагает, публикуете вы. Архив необратим — скидка перестаёт применяться.

Конструктор баннера акции: текст, фон и QR

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: раздел **«AI-ассистент»** → блок **«Акции клиники»** → у каждой акции карточка **баннера**.

Под каждой акцией собирается рекламный баннер: заголовок с текстом, фоновая картинка и QR-коды мессенджеров. Готовый баннер скачивается картинкой PNG.

Текст баннера

- **«Сгенерировать текст»** — AI сам напишет заголовок и описание по условиям акции.
- **«✏ Текст баннера»** — правка вручную: впишите свой заголовок и описание.
- В поле-подсказке рядом можно дать AI доп-указание (например «сделай короче, для молодёжи») — оно учтётся при генерации.

Фон (нужен ключ OpenAI)

- **«Сгенерировать фон»** — AI нарисует фоновую картинку. Кнопка работает, **только если вставлен ключ OpenAI** (поле ключа выше на странице). Без ключа увидите подсказку «вставьте ключ OpenAI».
- **«Пересоздать фон»** — сгенерировать другой вариант.

QR мессенджеров

В строке **«QR на баннер»** галочками отметьте мессенджеры клиники (Telegram, ВКонтакте, Макс). Их QR-коды лягут прямо на баннер — клиент отсканирует и попадёт в бот/сообщество. У каждой акции свой набор галочек.

Скачать

Нажмите **«Скачать баннер»** — сохранится PNG со **всем** содержимым: фон + текст + выбранные QR (не только картинка-фон). Клик по превью открывает баннер в полном размере — там тоже есть кнопка скачивания.

> **Важно:** AI-фон рисует OpenAI по вашему ключу — генерация картинок платная и требует ключа. Текст и QR работают без него.

3.16 Инструменты продавца

Скрипты и шаблоны продавца

МЕНЕДЖЕР/ПРОДАЖНИК

Где: раздел «Скрипты» в меню.

Здесь собраны готовые тексты, которыми можно пользоваться прямо во время звонка или переписки — не нужно придумывать ответ на ходу.

Вкладки раздела

- **Скрипты звонков** — как начать разговор, как выявить потребность, как договориться о записи.
- **Ответы на возражения** — готовые формулировки на частые фразы клиента, например «Дорого» или «Я подумаю».
- **Коммерческие предложения** — шаблоны для отправки клиенту в переписке.
- **Маршруты лечения** — типовые последовательности услуг под конкретные запросы клиента.

Как пользоваться

Откройте нужную вкладку, найдите подходящий текст под ситуацию (например, возражение «Дорого») и используйте его как основу разговора — своими словами или дословно, если это удобнее.

Кто добавляет новые скрипты

Кнопка **«Добавить»** доступна РОПу и владельцу — они пополняют базу по мере появления новых частых вопросов и удачных формулировок. Если чувствуете, что не хватает скрипта под конкретную ситуацию — сообщите РОПу.

> **Совет:** держите раздел открытым в соседней вкладке во время звонков — так проще быстро свериться с формулировкой, не теряя нить разговора.

Мои показатели: личный KPI продавца

МЕНЕДЖЕР/ПРОДАЖНИК

Где: раздел «Мои показатели» в меню.

Это ваша личная сводка результатов за текущий месяц — считается автоматически, вручную ничего вводить не нужно.

Что показывает

- **Выручка (факт)** — сумма оплаченных визитов, атрибутированных вам через сделки ваших клиентов.
- **План** — цель на месяц, которую поставил РОП/владелец.
- **% выполнения** — факт относительно плана.
- **Прогноз** — ожидаемый результат к концу месяца при текущем темпе.

Конверсия по этапам

Отдельным блоком — воронка именно по вашим лидам и сделкам:

1. Лиды
2. Лид → Контакт
3. Контакт → Квалификация
4. Квалификация → Продажи

По этим цифрам видно, на каком этапе чаще всего «отваливаются» ваши клиенты — стоит ли поработать над первым звонком или над закрытием сделки.

> **Совет:** если план горит, а прогноз ниже 100% — посмотрите на конверсию: возможно, дело не в количестве лидов, а в конкретном этапе воронки, где стоит подтянуть скрипт разговора.

3.17 Готовность и здоровье клиники

Здоровье клиники и Готовность к запуску: закрываем чеклисты

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: разделы **«Здоровье клиники»** и **«Готовность к запуску»**.

Здоровье клиники

Вверху — **загрузка клиники, %** и резерв. Ниже:

- **План действий** — автоподсказки по недозагруженным направлениям.
- **Список на возврат** — пациенты, «зависшие» на курсе с непройденными сеансами. Позвонить, вернуть.

- **Пациенты «с тишиной»** — были у нас, но не возвращаются 90+ дней. Реактивировать.
- **Загрузка по врачам** — от «простой» до «перегруз».

Кнопка **«Создать задачи по сигналам»** ставит продажникам задачи по этим спискам автоматически.

> Клик по пациенту в любом списке открывает его карточку — можно сразу передать в работу.

Готовность к запуску

Чеклист перед стартом клиники. Наверху — **процент готовности** и полоса прогресса. Пункты разделены на **«Обязательно для старта»** и **«Желательно»**.

1. Пройдите по красным пунктам сверху вниз.
2. У невыполненного есть подсказка и кнопка **«Настроить»** — она ведёт прямо в нужный раздел.
3. Исправьте, вернитесь и нажмите **«Обновить»**.

> **100%** по обязательным пунктам = «Всё готово к запуску». «Желательные» можно закрывать уже после старта.

ЧАСТЬ 4

Сайт и приложения для пациентов

4.1 Сайт клиники

Сайт клиники: витрина и точка входа пациента

ОБЩЕЕ

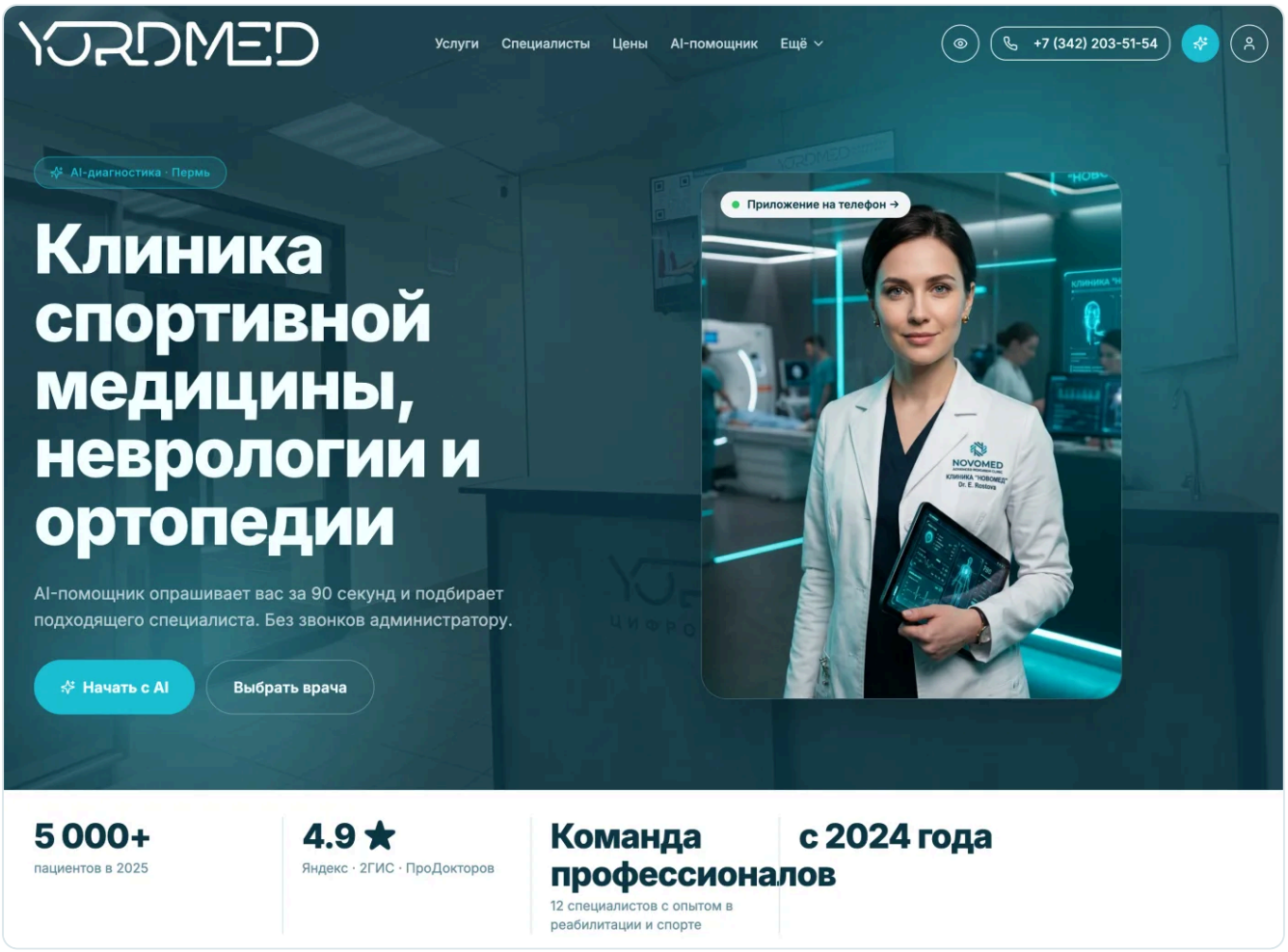
Сайт — публичная витрина клиники и главный вход для новых пациентов. Всё, что пациент делает на сайте, попадает **прямо в систему**: заявки и записи создают лида и запись в МИС без ручного переноса.

Что есть на сайте

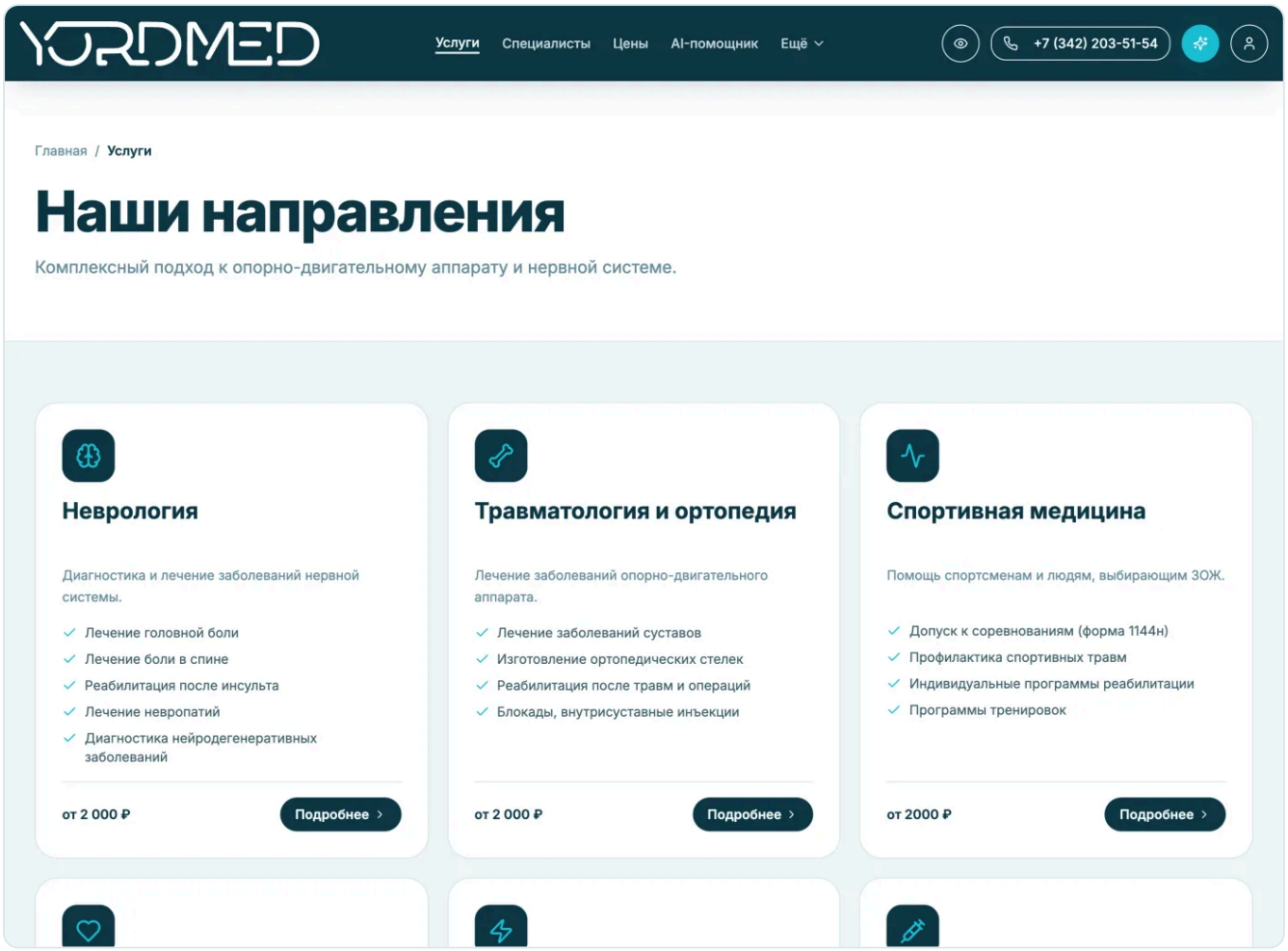
- **Главная** — о клинике, направления, преимущества, призыв к записи.
- **Услуги и направления** — разделы услуг с описанием; страница услуги ведёт к записи.
- **Врачи** — карточки специалистов: специализация, категория, фото, профиль врача.
- **Цены** — актуальный прайс, который катится из МИС (фиксированные цены оказываемых услуг).
- **Онлайн-запись** — выбор услуги/врача/времени; запись падает в расписание МИС.
- **Контакты** — адрес, режим работы, телефон, карта (данные тянутся из МИС/CRM).

> Всё содержимое (направления, счётчики, отзывы, юр. документы, акции) управляется из CRM → «Настройки сайта», а не правкой кода.

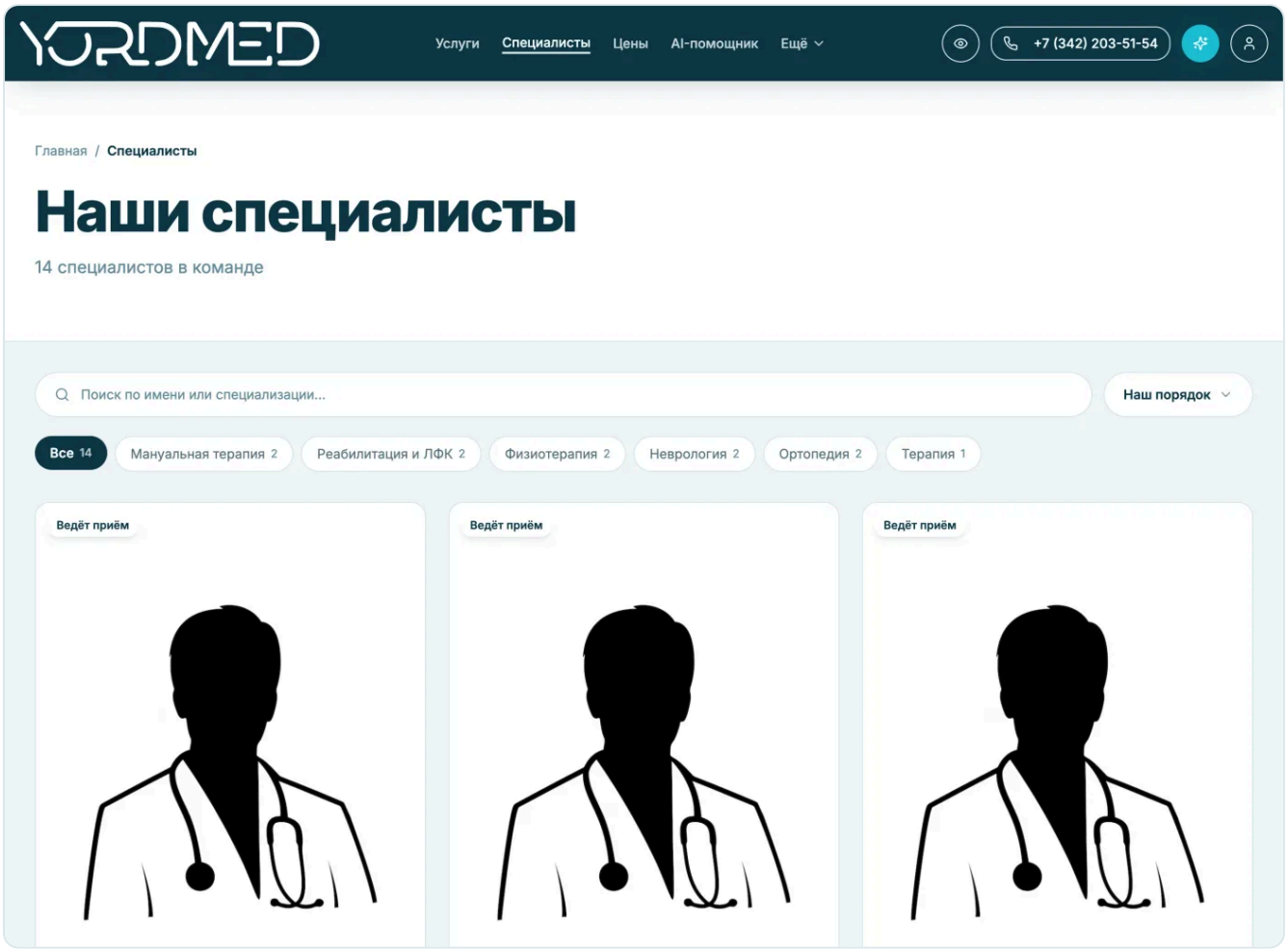
Как это выглядит



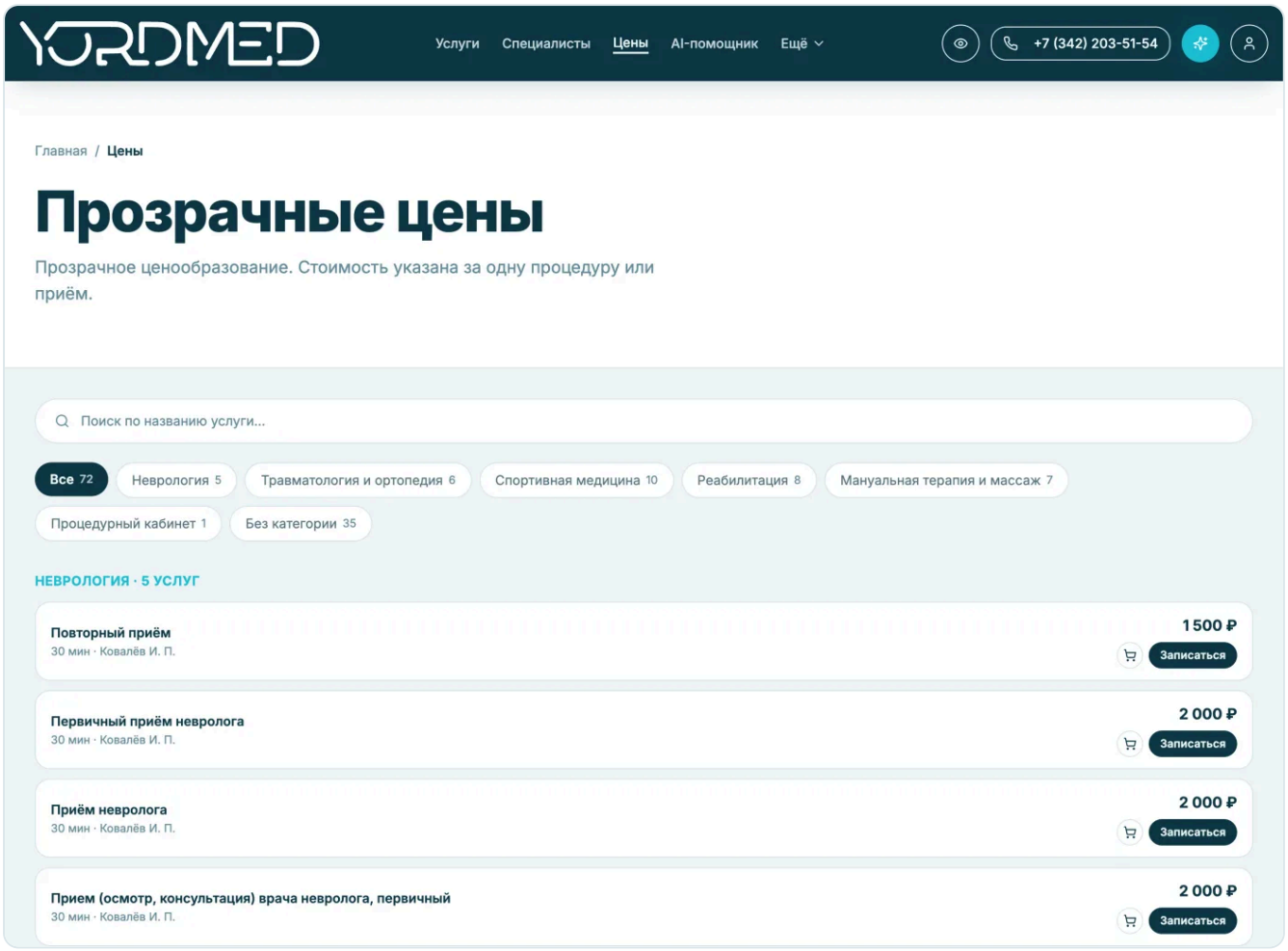
Главная страница сайта клиники



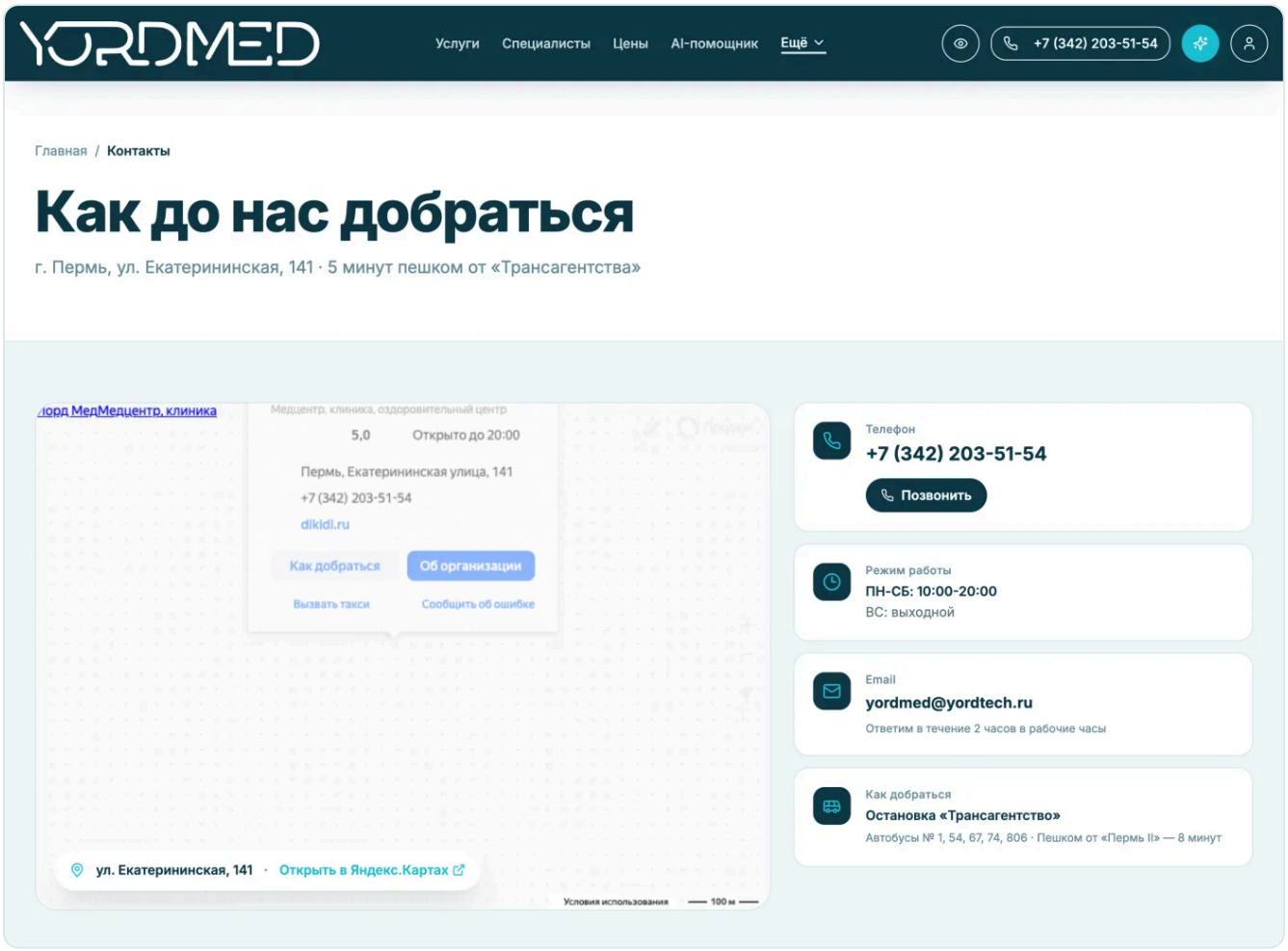
Раздел «Услуги»



Раздел «Специалисты»



Раздел «Цены» — прайс из МИС



Раздел «Контакты»

AI-консультация на сайте

ОБЩЕЕ

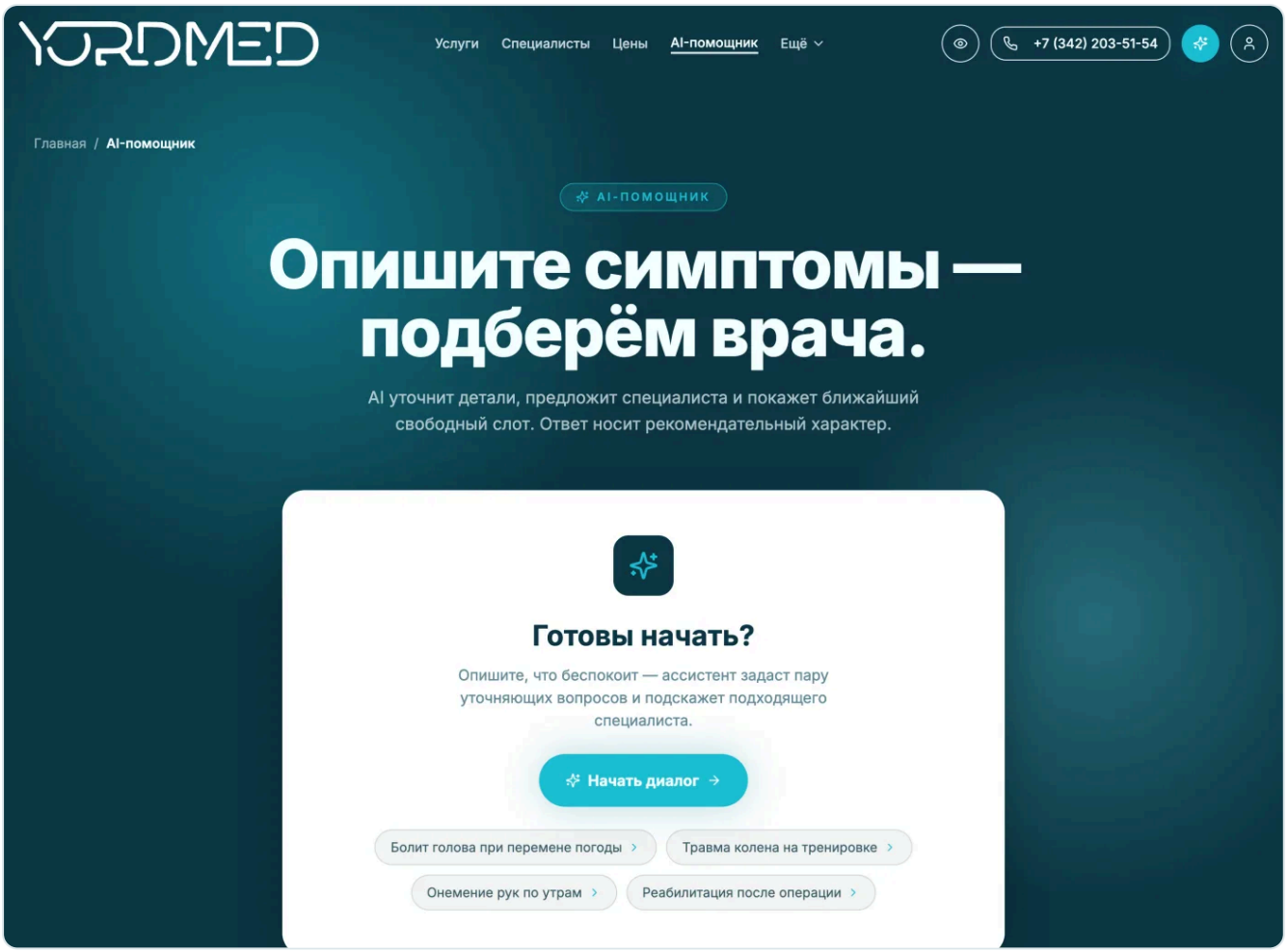
На сайте есть **нативная AI-консультация** (`/ai-consultation`): пациент описывает жалобу, ассистент отвечает и **рекомендует наших врачей** и подходящие услуги, подводя к записи.

Как работает

- Чат встроен в сайт (не сторонний виджет), работает на нашем medai-сервисе.
- AI опирается на реальный каталог услуг и врачей клиники.
- Итог диалога — рекомендация специалиста и переход к онлайн-записи.

> Любой контакт через AI-чат фиксируется как лид (холодный/горячий) и попадает в воронку CRM.

Как это выглядит



AI-консультация на сайте

Личный кабинет пациента на сайте

ОБЩЕЕ

У пациента есть **личный кабинет** на сайте: вход по e-mail и паролю с верификацией почты.

Что в кабинете

- **Профиль** — личные данные пациента.
- **Безопасность** — смена пароля, согласия на обработку ПДн.
- **История и записи** — записи пациента, связанные с его карточкой в МИС.
- **Восстановление доступа** — сброс пароля по письму, подтверждение e-mail.

> Кабинет сайта и приложение клиента работают на одной учётной записи пациента и общей базе — данные не расходятся.

4.2 Приложение клиента (пациент)

Приложение YORD MED: одно приложение — четыре платформы

ОБЩЕЕ

Приложение для пациента — это **один код**, который работает сразу на четырёх поверхностях. Пациент выбирает удобную, функционал одинаковый.

Платформы

1. **Telegram Mini App** — приложение открывается прямо внутри бота, вход автоматический (по Telegram-аккаунту, без пароля).
2. **PWA (веб)** — открывается по ссылке в браузере, ставится на домашний экран как приложение, без установки из магазина.
3. **Нативное iOS** — сборка через Capacitor, публикуется в App Store, поддерживает push-уведомления (APNs).
4. **Нативное Android** — та же сборка под Google Play, push через FCM.

Почему так

- Один код — одна логика и один набор экранов на всех платформах; правка появляется везде.
- Обновления контента и логики раскатываются без обязательной перезаливки в магазины (OTA-подход).
- Пациенту не навязывается установка: можно начать в мини-аппе/PWA и перейти в нативное приложение.

> Уведомления: на нативе — реальные push (APNs/FCM); в мини-аппе ответ оператора/врача приходит в Telegram-бота.

Что умеет приложение клиента: запись и услуги

ОБЩЕЕ

Главный экран приложения — запись и услуги клиники.

Запись

- **Запись за минуту** — выбор направления → услуги → врача → времени.
- Направления: приём врача, функциональная диагностика, массаж, ЛФК/кинезитерапия, физиотерапия, капельницы, процедурный кабинет.
- **Повтор записи** — быстро записаться к тому же врачу повторно.
- **Курсы и абонементы** — покупка и просмотр остатка сеансов.

Личное здоровье под рукой

- Дашборд с ближайшими записями и статусами.
- Мониторинг здоровья и напоминания.

> Запись из приложения падает в то же расписание МИС, что и запись с сайта или на кассе — единый календарь.

Медкарта, назначения, рецепты и больничные в приложении

ОБЩЕЕ

Пациент видит свои медицинские данные прямо в приложении — из его карточки в МИС.

Разделы медкарты

- **Медкарта и документы** — амбулаторная карта, загруженные документы, файлы.
- **Мои назначения** — назначения и доназначения врача.
- **Мои рецепты** — выписанные рецепты (форма 107-1/у).
- **Больничные листы** — выданные и продлённые листы нетрудоспособности.
- **Моя семья** — связанные профили родственников (иждивенцев) с раздельными согласиями.

> Доступ к данным родственника регулируется отдельными галочками согласия (личные данные, назначения, результаты).

Бонусы и лояльность в приложении

ОБЩЕЕ

В приложении пациент видит свою программу лояльности и управляет бонусами.

Что показывает

- **Баланс баллов** и уровень (кэшбэк за визиты).
- **Бонусы за каждый визит** — начисление после оплаченного приёма.
- **Скидки и промо** — доступные предложения, партнёрские промокоды.

Как связано с кассой

- Баллы начисляются автоматически после оплаты приёма (воркер начисления).
- Списание баллов — на кассе МИС («Оплата баллами»).

> Настройки кэшбэка, уровней и лимитов списания задаёт владелец в CRM → «Лояльность».

Чат с врачом и уведомления в приложении

ОБЩЕЕ

В приложении есть прямой канал связи пациента с клиникой.

Чат

- **Чат с врачом** — переписка пациента с его врачом.
- Сообщения из приложения приходят в CRM как канал `app` и попадают в единую ленту «Обращения».

Уведомления

- На нативе (iOS/Android) — push-уведомления (APNs/FCM): подтверждение записи, ответ врача, напоминания.
- В мини-аппе — уведомления приходят в Telegram-бота.

> Оператор/врач отвечает пациенту из одного окна CRM, независимо от того, из какого канала пришло сообщение.

4.3 Омниканальные обращения

Омниканальные обращения: все каналы в одной ленте

ОБЩЕЕ

Пациент пишет туда, где ему удобно, а клиника отвечает из **одного окна**. Все каналы сходятся в раздел **«Обращения»** в CRM.

Каналы

- **Telegram-бот** — запись и вопросы прямо в чате бота.
- **MAX-бот** — то же во втором мессенджере.
- **Чат сайта** — обращение с сайта клиники.

- **Чат приложения** — сообщения из приложения клиента (канал `app`).

Как это работает

- Все сообщения из всех каналов попадают в единую ленту обращений.
- Обращения связываются с клиентом по `client_id`; дубли контактов сливаются (телефон, ФИО).
- Оператор отвечает в один экран; клиенту ответ уходит в его канал.
- Бот часть сценариев (запись, ответы) закрывает сам, без оператора.

> Любой контакт по любому каналу превращается в лида и попадает в воронку — ничего не теряется.

ЧАСТЬ 5

Партнёрская программа

5.1 Управление партнёрами

Верификация новых партнёров

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: раздел **«Партнёры»** → блок **«Партнёры на верификации»** (янтарный флаг с числом ожидающих).

Партнёры, зарегистрировавшиеся по сети (их пригласил другой партнёр), появляются **непроверенными**. Пока не проверены — **выплаты им заблокированы** (баланс видят, вывести не могут).

Как проверить

1. Откройте блок «Партнёры на верификации».
2. По каждому посмотрите анкету: ФИО, дата рождения, ИНН, статус (самозанятый/ИП), город. Если анкета не заполнена — свяжитесь и попросите заполнить в приложении.
3. Если всё в порядке — нажмите **«Верифицировать»**.

После верификации

Партнёр может получать выплаты, и его можно включать в реестр.

> **Важно:** верификация ≠ выплата. Проверенный партнёр **имеет право** на вывод, но деньги идут через реестр с вашим подтверждением. Партнёров, приглашённых напрямую клиникой (не по сети), верифицировать обычно не нужно.

Реестр выплат: сформировать и отметить выплаты

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: раздел **«Партнёры»** → блок **«Выплаты»**.

Выплаты отмечаются **прямо в интерфейсе** — с историей кто и когда платил. Excel-выгрузка остаётся для банка.

1. Сформировать реестр

Нажмите **«+ Сформировать реестр»** — соберутся все накопленные вознаграждения по партнёрам за период. Реестр появится со статусом **draft** (черновик).

2. Отметить выплаты по строкам

Кликните по **периоду** — реестр развернётся в строки. По каждому партнёру видно: **сумма · реквизиты · выплачено · остаток · кто/когда**.

- **«Выплатить»** — отметить строку полностью оплаченной.
- **«частично»** — введите сумму (система спросит «Сколько выплатить? остаток X ₽»). Остаток можно доплатить позже — кнопки остаются, пока остаток > 0.

Система запишет, **кто** отметил и **когда**. Сверху видно итог: всего / выплачено / осталось.

Когда все строки оплачены — реестр сам переходит в статус **«paid»**.

3. Excel для банка (по желанию)

- «📩 **Скачать»** — выгрузит реестр с **реквизитами** (счёт/карта/СБП, расшифрованы) для передачи бухгалтеру/в банк.
- «📩 **Отметки»** — можно загрузить заполненный Excel (в колонке «Выплачено» проставлено «да») — система отметит эти строки оплаченными.

Стадии реестра

draft → approved (утвердить) → exported (выгрузили) → paid (оплачено). До статуса paid реестр можно отменить — тогда вознаграждения вернутся в «доступно к выплате».

> **Важно:** период не обязателен — можно формировать реестр в любой момент по текущим доступным балансам.

Правила комиссий и ставки уровней

ВЛАДЕЛЕЦ

Где: раздел **«Партнёры»** → блоки **«Ставки внешних партнёров»** и **«Ставка врача-агента»**.

Внешние партнёры — сеть L0 / L1 / L2

- **L0** — партнёр, который привёл клиента (клиент показал его QR).
- **L1** — тот, кто пригласил этого партнёра в сеть.
- **L2** — уровнем выше.

Задайте процент по каждому уровню (например L0 = 10%, L1 = 5%, L2 = 2%) и **скидку клиенту**. Каждый процент — доля от чека **оплаченного** визита.

Как начисляется: клиент по QR партнёра А оплатил 2000 ₽ → А получает 10% = 200 ₽, его пригласивший (L1) = 5% = 100 ₽, уровнем выше (L2) = 2% = 40 ₽. Клиенту дополнительно снимается его скидка.

Защита от убытка

Система складывает: L0% + L1% + L2% + скидка клиента. Если сумма **> 60%** — **сохранить нельзя** (правило убыточно). Пример нормы: 10 + 5 + 2 + 10 = 27% ✓.

Врачи-агенты (один уровень)

Врач назначил → пациент оплатил → врачу бонус. Без сети (нет L1/L2). Задаётся единой ставкой в блоке «Ставка врача-агента».

Типы партнёров

Тренер, медпред, корпклиент, партнёр-клиника, ДМС, врач-агент — у каждого своя ставка по умолчанию.

> **Важно:** начисления идут **только после оплаты** визита. Записался, но не пришёл/не оплатил — партнёру ничего не начисляется.

Подключить лабораторию к МИС

ВЛАДЕЛЕЦ

Клиника работает с лабораторией по своему договору. Подключение делается один раз и не требует участия разработчиков, если у лаборатории та информационная система, которую МИС уже поддерживает.

Где: МИС → **Настройки клиники** → блок **Лаборатории**

Что понадобится от лаборатории

- адрес сервиса обмена;
- логин и пароль, выданные вашей клинике;

- для некоторых лабораторий дополнительно: идентификатор направителя, код региона или договора.

Набор полей подставится сам, когда выберете лабораторию из списка.

Порядок

1. Впишите название, выберите лабораторию из списка и заполните поля доступа.
2. **Добавить**.
3. **Проверить связь**. Ответ «Связь есть» означает, что доступы приняты. Если написано, что логин или пароль не приняты, проверьте их у лаборатории; «лаборатория недоступна» - вопрос к каналу связи.
4. **Обновить каталог**. Загрузятся исследования с ценами, сроками и правилами забора. Без каталога заказ собрать не из чего.
5. При необходимости укажите, как часто забирать готовые результаты. Пусто или ноль - не забирать автоматически, результаты тянутся кнопкой. Минимальный интервал - 5 минут: опрос идёт к чужому серверу, и частота обычно согласуется с лабораторией.

Важно

- Доступы хранятся зашифрованными и обратно не показываются. Менять их может только владелец: адрес сервиса решает, куда уедут направления с персональными данными пациентов.
- Каталог обновляется автоматически раз в сутки, потому что лаборатории правят его часто. Кнопка нужна при подключении и после изменений в договоре.
- Лаборатория без интеграции тоже заводится: выберите **«Без интеграции»**. Тогда направление печатается и едет с курьером, статусы ставятся вручную, а результат прикладывается файлом.

Подключить партнёра: от заявки к приглашению

МЕНЕДЖЕР/ПРОДАЖНИК

Где: раздел **«Партнёры»** → блок **«Заявки»** (сверху).

Здесь падают заявки «Стать партнёром» с промо-страницы сайта.

Пошагово

1. Найдите заявку со статусом **«новая»** и нажмите **«Создать партнёра»** (справа в строке).
2. Выше появится зелёный блок: **«Партнёр "[Имя]" создан. Отправьте ему ссылку-приглашение»**.
3. Нажмите **«Копировать»** — ссылка вида `{PARTNER_APP}/invite/…` скопируется.
4. Отправьте ссылку партнёру (мессенджер/email). Он перейдёт, задаст **телефон и пароль сам** — вам вводить их не нужно.

> **Важно:** ссылка **одноразовая** и действует **7 дней**. После регистрации становится недействительной. Если истекла — создайте партнёра заново или выпустите новую ссылку в его карточке.

После создания у партнёра автоматически появляется личный **QR-код и промокод** (в его карточке) — по ним клиенты получают скидку, а партнёру капает вознаграждение.

5.2 Приложение партнёра

Как зарегистрироваться по приглашению

ПАРТНЁР

1. **Получите ссылку** от менеджера клиники — вида `{PARTNER_APP}/invite/…`.

2. **Откройте ссылку** — откроется приложение партнёра с формой регистрации.
3. **Заполните:** имя, **телефон** (по нему будете входить и получать выплаты), **пароль**, поставьте галочку согласия на обработку данных.
4. Нажмите **«Зарегистрироваться»** — вы сразу попадёте в свой кабинет.

> **Совет:** ссылка одноразовая и действует 7 дней. Если истекла или уже использована — попросите менеджера прислать новую.

Пароль вы задаёте сами — менеджер его не видит. В следующий раз входите по телефону и паролю.

Чат с вашей сетью и лента акций

ПАРТНЁР

Где: приложение партнёра → **Профиль** → **Моя сеть** (чат) и вкладка **Главная** (лента акций).

Личный чат с сетью

В разделе **«Моя сеть»** под деревом партнёров есть блок **«Общение с сетью»**. Это личные диалоги **1-на-1**: с тем, кто вас пригласил (наставник), и с теми, кого пригласили вы. Чужие переписки вам недоступны — только ваши прямые связи.

1. Откройте **Профиль** → **Моя сеть**.
2. В списке **«Общение с сетью»** выберите собеседника. Рядом с именем видно начало последнего сообщения, а непрочитанные помечены счётчиком.
3. Напишите сообщение в поле внизу и отправьте. Переписка обновляется автоматически.

> Чат работает только с людьми из вашей сети. Если список пуст — пригласите партнёров, и диалоги появятся.

Лента «Акции клиники»

На вкладке **«Главная»**, ниже показателей баланса, выводится лента **«Акции клиники»** — карточки текущих акций со скидкой и описанием. Листайте её вбок.

Эти акции — готовый материал, чтобы привлекать клиентов: расскажите о выгодном предложении и отправьте человеку свой QR. Так вы совмещаете актуальную акцию клиники со своей персональной ссылкой и получаете бонус после оплаты.

Запросить выплату и пригласить партнёра

ПАРТНЁР

Где: приложение партнёра → **Профиль** → **Выплаты** и вкладка **«Ваш QR»**.

Запросить выплату

1. Откройте **Профиль** → **Выплаты**.
2. Проверьте, что заполнены реквизиты (**Профиль** → **Реквизиты**): форма (самозанятый/ИП/ГПХ), ИНН, карта, банк.
3. Нажмите **«Запросить выплату»** — создаётся заявка на доступную сумму, и вы увидите подтверждение.
4. Ниже в блоке **«История»** отслеживайте статус каждой заявки: сумма, дата и метка состояния (например, «в обработке» или «выплачено»).

> Кнопка **«Запросить выплату» заблокирована до верификации**. Пока клиника не подтвердит вашу анкету, вверху горит предупреждение, а выплаты недоступны. Сначала пройдите верификацию — менеджер свяжется с вами.

Пригласить партнёра

Во вкладке **«Ваш QR»** переключитесь на **«Пригласить партнёра»**. Здесь ваш **реферальный QR и код** — по нему человек устанавливает приложение, регистрируется и попадает **в вашу сеть**. Нажмите **«Отправить приглашение»**, чтобы поделиться ссылкой.

> Приглашение партнёров доступно не всем. Если вы видите сообщение, что оно недоступно, — обратитесь в клинику, чтобы вам открыли свою сеть.

Не путайте два QR: **«Для клиента»** приводит пациентов со скидкой, **«Пригласить партнёра»** расширяет вашу сеть.

Ваш QR и промокод — как приводить клиентов

ПАРТНЁР

Где взять

Откройте вкладку **«QR»** в приложении → раздел **«Для клиента»**. Вы увидите:

- **QR-код** (большой квадрат),
- **промокод** (текст),
- **ссылку** `{SITE}/app?ref=ВАШ_КОД`.

Как приводить клиентов

Способ 1 — ссылка/QR: отправьте клиенту ссылку или дайте отсканировать QR (можно распечатать и раздавать). Клиент переходит, регистрируется и получает скидку — а вам начисляется вознаграждение.

Способ 2 — на кассе: клиент показывает ваш QR или называет промокод администратору на ресепшене — тот применяет скидку в системе.

Когда начислится вознаграждение

- **«Привязан»** — клиент зарегистрировался по вашей ссылке (бонуса ещё нет).
- **«Оплатил»** — клиент прошёл **оплаченный** визит → вам начислен бонус.

Один клиент может приходить много раз — вы получаете бонус за **каждый оплаченный** визит. Своих клиентов (обезличенно) видно на вкладке **«Клиенты»**.

> **Совет:** распечатайте QR на карточке и носите с собой — удобно показывать.

Клиенты показаны обезличенно

В разделе **«Клиенты»** приведённые вами люди отображаются **под алиасом** (условным именем), а не по настоящим ФИО и телефону. Вы видите дату привязки, число оплаченных визитов, статус (**привязан** / **оплатил**) и ваш бонус.

> Это защита персональных данных пациентов: имена и контакты клиники вам не раскрываются. Ваш заработок при этом виден полностью и считается корректно.

Сеть партнёров и уровни L0 / L1 / L2

ПАРТНЁР

Вы зарабатываете не только со своих клиентов, но и с партнёров, которых пригласили.

- **L0 — вы:** клиент по вашему QR оплатил → вы получаете свой процент.
- **L1 — ваши партнёры:** вы пригласили партнёра, он приводит своих клиентов → вам идёт процент с его вознаграждений.

- **L2 — партнёры ваших партнёров:** ещё уровнем ниже, меньший процент. Глубже — не начисляется.

Как пригласить партнёра

Вкладка **«QR»** → **«Пригласить партнёра»**. Там ваш реф-код (вида `P123`) и ссылка `…/join?ref=P123`. Партнёр регистрируется по ней и попадает в вашу сеть.

Свою сеть и доход от неё видно в **«Профиль»** → **«Моя сеть»** (кто вас пригласил, кого пригласили вы, сколько заработано по сети).

> **Совет:** помогайте своим партнёрам расти — их успех приносит доход и вам. Право приглашать может открыться после верификации (зависит от клиники).

Баланс, реквизиты и выплаты

ПАРТНЁР

Баланс на главной

Вкладка **«Главная»** показывает: **Доступно к выплате**, **В процессе** (в реестре, ждёт), **Выплачено** (история), **Клиентов**. А также сколько начислено всего, из них лично и от сети.

Реквизиты (заполнить обязательно)

«Профиль» → **«Реквизиты»**:

1. Выберите форму: **Самозанятый (НПД) / ИП / ГПХ**.
2. Введите **ИНН**.
3. Способ получения: **карта / СБП (телефон) / счёт**.
4. **«Сохранить»**.

Без заполненных реквизитов выплату запросить нельзя. Реквизиты видны в маске (последние цифры) — менеджер не видит полный номер.

Запросить выплату

«Профиль» → **«Выплаты»** → **«Запросить выплату»**. В истории появится запись со статусом: **pending** (ждёт) → **paid** (выплачено).

Верификация

Если на главной баннер **«Пройдите верификацию»** — нажмите **«Заполнить анкету»** (ФИО, налоговый статус, ИНН, город, чем занимаетесь, согласие с офертой). Пока не проверят — выплаты заблокированы.

> **Совет:** заполните анкету и реквизиты в первый же день — тогда выплаты откроются быстрее. Сроки прихода денег: СБП — обычно в день одобрения, карта — 1–3 дня.

Как связаться с поддержкой

ПАРТНЁР

Вкладка **«Поддержка»** в приложении — это чат с клиникой.

1. Напишите вопрос в поле сообщения (о выплатах, программе, приложении).
2. Нажмите отправить.

Ответ обычно приходит в рабочее время (примерно 9:00–18:00) — от нескольких минут до нескольких часов; в выходные — на следующий рабочий день. История переписки сохраняется.

> **Совет:** пишите сразу подробно. Пример: «Запросил выплату 3 дня назад, статус всё ещё pending. Реквизиты и ИНН заполнены. Подскажите, в чём дело.»