Правообладатель: Махмудов Рустам Гаджимагомедович
Свидетельство № 2023667275 от 14.08.2023

МЕДИЦИНСКАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА ДЛЯ ЧАСТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ ЦЕНТРОВ «ELCRM»

# Описание функциональных характеристик

ELCRM.ОФХ

Назначение ELCRM, задачи, которые решает программа, пользователи и роли, функции каждой подсистемы, входные и выходные данные, печатные формы, отчёты и ресурсы для работы.

Версия программы
2026.11

Редакция документа
2026.11.16 от 16.11.2026

Реализация лицензий
ИП Махмудова Ф. М., ИНН 054604349442

Поддержка
+7 989 457-40-40, info@elcrm.ru

# Содержание

1 Назначение программы
2 Пользователи и роли
3 Функциональные возможности
3.1 Доступ, роли и структура клиники
3.2 Картотека пациентов и персональные данные
3.3 Расписание врачей, кабинетов и оборудования
3.4 Запись пациентов
3.5 Визиты, талоны и смена клиники
3.6 Комплексы услуг и чек-апы
3.7 Инструментальная диагностика
3.8 Касса, ККТ и онлайн-оплата
3.9 Финансы клиники
3.10 Лояльность, сертификаты, абонементы
3.11 Склад
3.12 Аптека клиники
3.13 Лаборатория
3.14 Контакт-центр и сообщения
3.15 Телефония
3.16 Уведомления и рассылки
3.17 Задачи сотрудников
3.18 Персонал
3.19 Отчёты и пульт владельца
3.20 Зарплата и доход врача
3.21 Шаблоны документов и печать
3.22 Электронные медицинские документы и ЕГИСЗ
3.23 Рабочее место врача
3.24 Сайт клиники
3.25 Мобильное приложение пациента
3.26 Интеграции и программный интерфейс
3.27 Безопасность
3.28 Дополнительные модули
4 Входные и выходные данные
5 Ресурсы, необходимые для работы
6 Условия и ограничения

Для кого: Клиники и их руководители, отделы закупок, ИТ-служба, эксперты Реестра российского ПО

# 1 Назначение программы

Медицинская информационная система для частных медицинских центров «ELCRM» (далее — ELCRM), версия 2026.11, — медицинская информационная система для автоматизации амбулаторной работы медицинских организаций. Состав внедрения в частной, государственной или муниципальной медицинской организации определяется её процессами и техническим заданием. Программа объединяет в одном контуре регистратуру и запись, визиты и кассу, рабочее место врача, лабораторию и диагностику, склад и аптеку, контакт-центр и задачи сотрудников, управленческую отчётность, сайт клиники и мобильное приложение пациента.

Публичное альтернативное наименование — Модульная медицинская информационная платформа «ELCRM». Официальное наименование и сведения о свидетельстве сохраняются в документации дословно.

**Задачи, которые решает программа:**

- ведение электронной картотеки пациентов и согласий на обработку персональных данных;
- планирование работы врачей, кабинетов и медицинского оборудования, запись пациентов из регистратуры, контакт-центра, с сайта и из приложения;
- учёт визита пациента от записи до приёма врача и оплаты; статусы визита определяются по фактам, а не ставятся вручную;
- приём оплаты с фискализацией по 54-ФЗ, онлайн-оплата, программа лояльности, сертификаты и абонементы;
- ведение медицинской документации врачом, формирование структурированных электронных медицинских документов и передача их в ЕГИСЗ;
- заказ лабораторных исследований, получение результатов и выдача их пациенту; учёт инструментальных исследований и заключений;
- учёт материалов и товаров, продажа через кассовый терминал склада, аптека клиники;
- единое окно переписки и звонков пациентов, напоминания о визитах, рассылки с учётом согласий;
- задачи сотрудников и автоматические задачи по событиям визита;
- расчёт зарплаты и дохода врачей, управленческая отчётность и пульт владельца.

Программа устанавливается на сервер клиники и работает как выделенный экземпляр. Интерфейсы — на русском языке; работа через веб-браузер, мобильное приложение пациента — для Android и iOS.

---

# 2 Пользователи и роли

**Таблица 1.** Роли пользователей

| Роль | Основные задачи |
|---|---|
| **Суперадминистратор, администратор** | Пользователи, роли и права, справочники, настройки, модули |
| **Директор** | Все разделы, отчёты, «Пульт владельца», финансы клиники |
| **Админ филиала** | Просмотр календаря и графики врачей своих филиалов |
| **Менеджер (регистратура)** | Пациенты, запись, выдача талонов, комплексы услуг |
| **Оператор контакт-центра** | Сообщения и звонки пациентов, запись, задачи |
| **Кассир** | Касса приёма, ККТ, сдача кассы |
| **Казначей** | Финансы клиники: кассы, счета, операции, бюджеты |
| **Маркетолог** | Сайт, акции, рассылки, аналитика источников записи |
| **Кладовщик** | Склад, закупки, остатки, кассовый терминал склада |
| **Куратор комплексов** | Шаблоны и расписание комплексов услуг и чек-апов |
| **Врач, заведующий** | Рабочее место врача: приём, протоколы, направления, задачи, доход |
| **Медсестра** | Поручения, расходные материалы визита |
| **Лаборант диагностики, врач описания** | Проведение и описание инструментальных исследований |
| **Интегратор** | Программный интерфейс для внешних систем |
| **Пациент** | Сайт клиники и мобильное приложение |

Помимо ролей, администратор назначает сотруднику дополнительные права по разделам (склад, телефония, контакт-центр, онлайн-оплаты, талоны прошлых дней, аптека, лояльность, диагностика, задачи и другие — 84 права).

---

## 3 Функциональные возможности

Функции сгруппированы по подсистемам. В скобках — роль, которая выполняет действие, если это не очевидно.

## 3.1 Доступ, роли и структура клиники

Учётные записи сотрудников, роли и права, филиалы и оргструктура, защита входа.

- Создание, изменение, деактивация, удаление и восстановление сотрудников, создание списком; массовая смена паролей с печатью листов паролей.
- Назначение ролей и дополнительных прав по разделам; ведение ролей и их состава.
- Ведение организаций и реквизитов, филиалов и реквизитов документов филиала, структуры компании (отделы, руководители).
- Ограничение данных филиалами ответственности сотрудника.
- Двухфакторная аутентификация (приложение-аутентификатор, коды восстановления); отказ во входе выключенным учётным записям.
- Журнал действий сотрудников; личные настройки (тёмная тема, настройки экранов).

## 3.2 Картотека пациентов и персональные данные

Единая карта пациента, поиск, семьи и законные представители, согласия по 152-ФЗ, хронология.

- Ведение карты пациента: ФИО, контакты, документ, удостоверяющий личность, СНИЛС, полис, адрес; поиск по ФИО, телефону и номеру карты.
- Объединение пациентов одного телефона в семью, ведение законного представителя.
- Учёт согласий пациента: выдача, отзыв, разрешённые каналы связи.
- Выгрузка персональных данных пациента по его запросу и их обезличивание.
- Хранение документов пациента и печать документов по шаблонам.
- Хронология пациента: визиты, оплаты, анализы, исследования, сообщения; звонки и переписка пациента в карте (по праву доступа).
- Импорт пациентов из CSV и Excel, в том числе из выгрузки других МИС, с проверкой дублей; лист ожидания.

## 3.3 Расписание врачей, кабинетов и оборудования

Графики работы врачей, кабинетов и ресурсов (аппаратов), исключения и загрузка.

- Графики врачей по филиалам и кабинетам, индивидуальные шаблоны смен.
- Графики кабинетов и ресурсов (медицинского оборудования) с исключениями.
- Учёт часов работы клиники; загрузка врача и ресурса по дням.

## 3.4 Запись пациентов

Предварительная запись к врачу или на оборудование из всех каналов.

- Предварительная запись: список, поиск, подтверждение, перенос, отмена, комментарий (менеджер, оператор).
- Календарь записи по врачам, кабинетам и ресурсам с предупреждениями о конфликтах; запись на ресурс отдельно от врача с выбором исполнителя.
- Расчёт свободных окон по графикам, длительности услуг и занятости.
- Онлайн-запись с сайта и из приложения с подтверждением телефона кодом; запись с внешней площадки ПроДокторов и выгрузка туда расписания.
- Аналитика источников записи; напоминания о визите и задача «Требует обзвона», если пациент не ответил на напоминание за 60 минут.

## 3.5 Визиты, талоны и смена клиники

Талон (визит) от записи до выдачи и оплаты; статусы визита выводятся из фактов.

- Выдача талона по записи («Пациент пришёл») и оформление визита без записи; занесение талонов пачкой.
- Журнал визитов; автоматический статус визита: запись, выдача, приём врача, оплата, неявка; задача по неявке.
- Исправление визита задним числом с журналом правок (по праву); удаление и восстановление талонов.
- Массовая замена услуги в талонах периода; контроль соответствия ресурса услуге.

## 3.6 Комплексы услуг и чек-апы

Пакет услуг на один день с несколькими врачами и оборудованием, единым расписанием и оплатой.

- Шаблоны комплексов и категорий; состав и цена, которая следует составу.
- Промежутки времени и квоты мест; оформление комплекса пациенту с несколькими окнами и разбиением окна.
- «Визуальная запись» и сводная доска загрузки чек-апов; оформление пациента у стойки в живую очередь.
- Смена врача и перенос комплекса; онлайн-депозит и сообщение пациенту; печать документов комплекса.
- Конструктор чек-апа на сайте и в приложении.

## 3.7 Инструментальная диагностика

Исследования на оборудовании: проведение, описание врачом, выдача заключения.

- Очереди исследований по ролям: проведено, описано, выдано; ресурсы диагностики и справочники исследований.

- Заключение по шаблону с печатью в PDF и отправкой пациенту в приложение или мессенджер.
- Учёт исполнителя исследования и описывающего врача, расчёт оплаты за описание.
- Связь визита с исследованием в PACS Orthanc клиники и просмотр снимков; рабочий список DICOM (при наличии PACS).
- Приём записей суточного мониторирования (Холтер, СМАД) из архива или сетевой папки с привязкой к визиту.

## 3.8 Касса, ККТ и онлайн-оплата

Приём оплаты за визиты и пакеты, фискализация по 54-ФЗ, онлайн-оплата.

- Касса приёма: корзина оплаты, доли талона, виды оплаты, семейная корзина, пакеты.
- Фискализация оплаты и возврата через ККТ клиники (драйвер KKMServer): смены, чеки прихода и возврата, оплата картой и СБП через терминал; настройки ККТ и терминалов по рабочим местам.
- История операций кассы с отметками контроля; «Сдача кассы» за смену и месяц с печатью; приходы денег.
- Запрет приёма у врача без оплаты (настраивается).
- Онлайн-оплата ссылкой (ЮKassa), реестр онлайн-оплат, онлайн-возврат с уведомлением пациента; отчёт по эквайринговому терминалу.

## 3.9 Финансы клиники

Управленческий учёт денег вне кассы.

- Кассы и счета, операции с согласованием, долги, подписки, авансы, бюджеты и лимиты, затраты.
- Движение денежных средств и платёжный календарь; выгрузка в CSV и PDF (директор, казначей).

## 3.10 Лояльность, сертификаты, абонементы

Программа лояльности клиники и предоплаченные продукты.

- Программы и уровни, типы карт, участники, награды и акции; один бонусный счёт на пациента.
- Начисление и списание баллов на кассе, журнал операций; пауза программы без блокировки кассы; подарок за первый вход в приложение.
- Подарочные сертификаты с продажей на сайте и в приложении и PDF сертификата; абонементы, депозиты, онлайн-заявки.
- Карта лояльности пациента на сайте и в приложении, карта для кошелька телефона.

## 3.11 Склад

Товарный учёт клиники и расход материалов.

- Склады, товары, варианты, единицы, категории, бренды, штрихкоды; поставщики, закупки, возвраты поставщику.
- Остатки, корректировки, перемещения между складами.
- Кассовый терминал склада с экраном покупателя, возвраты продаж, чек.
- Списание расходных материалов на визит по нормам услуги; импорт товаров, печать этикеток, документы склада в PDF, отчёты.

## 3.12 Аптека клиники

Заказ лекарств пациентом и обмен с программой аптеки.

- Заказы, доставки, каталог, витрина и аналитика аптеки.
- Обмен файлами заказов и остатков с программой «ИнфоАптека»; контроль зависших файлов обмена.
- Каталог, поиск, корзина, оформление заказа и дисконтная карта на сайте и в приложении.

## 3.13 Лаборатория

Лабораторная информационная система (модуль, свидетельство № 2025662714) в едином контуре с основной программой.

- Заказы исследований во внешние лаборатории (Helix, Alfalab), штрихкодирование пробирок и сортировка биоматериала, опись образцов.
- Автоматическая загрузка результатов, бланк результатов, выдача пациенту в приложении, на сайте и в мессенджере; журнал доставки результатов и задача «Анализ не дошёл».
- Связь заказа с кассой; витрина и корзина анализов для пациента; отчёты «Касса лаборатории».

## 3.14 Контакт-центр и сообщения

Единое окно переписки с пациентами по мессенджерам, приложению и сайту.

- Лента диалогов по вкладкам «Пациенты», «Записи», «Ресурсы», «Анализы», назначение диалога оператору, переадресация сотруднику на смене.
- Поиск по сообщениям и пациентам; правка и удаление сообщения, ответ с цитатой, статус доставки; быстрые ответы.

- Запись пациента из диалога; массовое завершение диалогов; аналитика скорости ответа и конверсии в запись.
- Чат пациента в приложении с антивирусной проверкой вложений; внутренний чат сотрудников, в том числе с врачами.

## 3.15 Телефония

Звонки пациентов в карточке программы.

- Всплывающая карточка звонка оператору (софтфон или браузерный WebRTC), история и итоги звонков, записи разговоров.
- Интеграция с ВАТС МТС и Asterisk: события звонков, очереди операторов, SIP-учётные записи.
- Пропущенные звонки и перезвон; мониторинг текущих звонков и эффективность контакт-центра.

## 3.16 Уведомления и рассылки

Напоминания о визите, служебные сообщения, массовые рассылки.

- Выбор канала уведомления: приложение, затем мессенджер, затем SMS, с резервом по таймеру.
- Массовые рассылки по фильтрам (филиал, услуги, пациенты) с учётом согласий и тихих часов.
- Код входа пациента звонком или сообщением, с ограничением частоты и понятными отказами.

## 3.17 Задачи сотрудников

Доски задач клиники и автоматические задачи по событиям.

- Доски, колонки, задачи с исполнителями, сроками, файлами и чатом; приёмка и возврат на доработку.
- Автоматические задачи: неявка, «Требует обзвона», «Анализ не дошёл», «Заключение не дошло».
- Задачи врача в рабочем месте врача и поручения службам (регистратуре, медсёстрам и другим).

## 3.18 Персонал

Рабочее время, начало смен, мотивация и развитие сотрудников.

- Отметка начала, паузы и конца смены; отчёт рабочего времени; контроль начала смен операторов с опозданиями и причинами.
- Комиссии операторов и стойки регистратуры за записи и продажи с проверкой начислений.
- Развитие персонала: программы обучения, тесты, компетенции, цели, оценка 360, база знаний.

## 3.19 Отчёты и пульт владельца

Управленческая отчётность по деньгам, визитам, персоналу и источникам пациентов.

- Отчёты: зарплата, менеджеры, операторы, сдача кассы, талоны, услуги, приходы, касса со сравнением периодов, ресурсы, описания, рефералы.
- «Пульт владельца»: обзор, сегодня, филиалы, врачи, пациенты, воронка, качество, цели, тревоги.
- Выгрузка отчётов в Excel и печать; ограничение отчётов по роли и филиалу.

## 3.20 Зарплата и доход врача

Расчёт вознаграждения и прозрачность для врача.

- Расчёт зарплаты врачей и сотрудников по проценту, ставке, бонусам за направления и лабораторию; корректировки с журналом.
- Настройка дохода врача и столбцов начислений; «Мой доход» в рабочем месте врача по месяцам, дням и услугам.

## 3.21 Шаблоны документов и печать

Документы пациента по шаблонам клиники.

- Типы и шаблоны документов с подстановкой данных пациента, визита, организации и филиала; предпросмотр и печать.
- Отправка документа пациенту на электронное подписание через сервис F.Doc (по настройке).

## 3.22 Электронные медицинские документы и ЕГИСЗ

Формирование СЭМД и передача сведений в ЕГИСЗ через оператора Medflex.

- Формирование СЭМД в формате CDA с проверкой по XSD: «Протокол медицинской манипуляции», «Протокол инструментального исследования», «Протокол консультации»; оформление вручную «Экстренного извещения об остром отравлении» и «Медицинского заключения по результатам медосмотра работника».

- Контроль готовности документов и недостающих сведений, очередь отправки, пакетная отправка, статусы; справочники НСИ.
- Регистрация пациента и документа в ИЭМК через Medflex, проверка СНИЛС и полиса.
- Отметка подписи врача и клиники в протоколе.

## 3.23 Рабочее место врача

Отдельный веб-интерфейс врача, работающий через свой API.

- Расписание и пациенты дня, выбор кабинета и отметка присутствия.
- Приём: протокол по шаблону, личные фразы и подсказки, диагноз по МКБ-10, файлы и фото визита, метки пациента.
- Направление к другому врачу, запись на приём, перенос, исправление визита; печать протокола в PDF.
- Анализы и исследования пациента, снимки PACS, сводка лояльности; поиск и ведение пациентов.
- Шаблоны протоколов с модерацией и публикацией; протоколы для ЕГИСЗ с отметкой подписи врача.
- Описание исследований диагностики; задачи и поручения, чат команды, «Мой доход», рабочее время, уведомления безопасности.
- Профиль врача: образование, специализации, должности.

## 3.24 Сайт клиники

Публичный сайт клиники; содержимое ведётся в основной программе.

- Главная, врачи, услуги и цены, чек-апы, акции, блог, мероприятия, разделы для женщин, мужчин и детей, контакты, произвольные страницы.
- Онлайн-запись к врачу, на услугу и на оборудование; витрина анализов и аптека; подарочные сертификаты и карта лояльности.
- Кабинет пациента по коду подтверждения: визиты, результаты, документы, выбор члена семьи.
- Управление из программы: страницы и меню, фотоальбомы, слайдеры, акции и сторис, блог, раздел беременности, пересборка сайта.

## 3.25 Мобильное приложение пациента

Приложение клиники для Android и iOS с именем и оформлением клиники.

- Вход по коду, выбор члена семьи, защита ПИН-кодом и биометрией.
- Каталог услуг и цены, врачи, чек-апы, акции и сторис, блог, контакты.

- Мастер записи к врачу, на услугу и на оборудование; предстоящие и прошлые визиты, отмена и перенос, отзыв о визите.
- Медкарта, документы, результаты анализов, корзина анализов; чат с клиникой.
- Карта лояльности, подарочные сертификаты, аптека клиники.
- Календарь цикла и трекер беременности; уведомления о визитах и результатах.

## 3.26 Интеграции и программный интерфейс

Подключения к внешним системам по настройке клиники.

- Хаб интеграций: подключения и видимость врачей для внешних площадок записи.
- Программный интерфейс для внешних систем с ролью «интегратор» и документацией OpenAPI.
- Подключаемые сервисы: ЮKassa, SMS.ru, шлюз мессенджеров i2crm, МТС ВАТС, Medflex, Helix, Alfalab, ИнфоАптека, ПроДокторов, F.Doc, Яндекс Метрика и Яндекс Карты на сайте.

## 3.27 Безопасность

Защита доступа и контроль действий.

- Ограничение попыток входа, двухфакторная аутентификация, скрытие служебных сведений пользователя в ответах API.
- Журнал действий сотрудников и журнал правок визитов, снимки истории для корректировок.
- Антивирусная проверка вложений (ClamAV), приём отчётов политики безопасности содержимого.
- Проверка лицензии экземпляра сервером лицензий в контуре клиники.

## 3.28 Дополнительные модули

Подключаются отдельно и по умолчанию выключены.

- **Carbon** — наблюдение за сетью клиники по копии трафика, угрозы, рабочие места, инциденты, соответствие требованиям к КИИ, уведомления сотрудникам.
- **Стоматология** — наряды, планы лечения, амбулаторная карта 043/у, зубная формула в рабочем месте врача, заказы зуботехнической лаборатории.
- **Салон красоты** — техкарты услуг, карты окрашивания, курсы процедур, портфолио мастеров.

## 4 Входные и выходные данные

**Входные данные:** сведения о пациентах и их согласиях, графики работы, услуги и цены, записи, оплаты и чеки ККТ, протоколы приёма и заключения, заказы и результаты исследований, товары и операции склада, сообщения и звонки, файлы и изображения.

**Печатные формы и документы:**

- документы пациента по шаблонам клиники: договор на платные медицинские услуги, информированное добровольное согласие, согласие на обработку персональных данных, товарный чек с услугами, протоколы;
- кассовые чеки прихода и возврата, отчёты открытия и закрытия смены ККТ; «Сдача кассы»; отчёт по эквайринговому терминалу;
- протокол приёма врача и заключение диагностики (PDF); подарочный сертификат (PDF);
- этикетки пробирок, опись образцов, бланк результатов лаборатории;
- документы склада, чек кассового терминала склада, этикетки штрихкодов;
- СЭМД в формате CDA XML; отчёт «Финансы» (PDF, CSV); документы комплекса услуг.

**Отчёты и выгрузки:** 29 отчётов, основные — в подразделе «Отчёты и пульт владельца»; выгрузки в Excel и CSV: журнал кассы, онлайн-оплаты, начало смен, аналитика контакт-центра, предзаписи, ресурсы, финансы, лояльность, склад, аптека, журнал доставки анализов.

## 5 Ресурсы, необходимые для работы

**Таблица 2.** Сервер экземпляра клиники

| Параметр | Минимально (до 10 рабочих мест) | Рекомендуется (до 100 рабочих мест) |
|---|---|---|
| **Процессор** | 4 ядра x86-64 | 8 ядер x86-64 |
| **Оперативная память** | 8 ГБ | 16–32 ГБ |
| **Диск** | 80 ГБ SSD | 250 ГБ SSD и более (база эталонной клиники — 13 ГБ на 345 тыс. карт и 1 млн визитов) |
| **ОС и программы** | Debian 12, nginx, PHP 8.4, MariaDB 10.11, Redis 7, Node.js 22 | то же |

- Рабочее место сотрудника: компьютер с актуальным браузером (Яндекс Браузер, Chrome, Edge, Firefox), доступ к серверу клиники по сети.
- Касса: компьютер с драйвером KKMServer, ККТ и эквайринговый терминал, поддерживаемые драйвером.
- Оператор: софтфон или браузерная телефония, гарнитура. Лаборатория и склад: принтер этикеток и сканер штрихкодов.
- Пациент: Android 7.0 и новее, iOS 15 и новее; любой современный браузер для сайта.

---

## 6 Условия и ограничения

- Интеграции с внешними сервисами работают после того, как клиника заключит договор с поставщиком сервиса и задаст ключи доступа; без них основные функции программы доступны.
- Передача СЭМД в ЕГИСЗ выполняется через оператора Medflex по договору клиники; регистрация ЭМД в РЭМД с усиленной электронной подписью в текущей версии не выполняется.
- Распознавание голоса и фотографий, анализ звонков требуют установленных на сервере клиники моделей распознавания и являются дополнительными функциями.
- Программа предназначена для амбулаторной помощи; круглосуточный стационар и учёт в системе ОМС не входят в её назначение.