Правообладатель: Махмудов Рустам Гаджимагомедович
Свидетельство № 2023667275 от 14.08.2023

МЕДИЦИНСКАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ СИСТЕМА ДЛЯ ЧАСТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ ЦЕНТРОВ «ELCRM»

Руководство пользователя

ELCRM.РП

Как начать и завершить работу, найти пациента и записать его, выдать талон, принять оплату, провести приём врача, оформить анализы, работать с сообщениями, задачами и отчётами.

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 Общие сведения
2 Начало и завершение работы
3 Интерфейс
4 Регистратура: пациент, запись, визит
5 Касса
6 Рабочее место врача
7 Контакт-центр
8 Лаборатория
9 Диагностика, склад, аптека, задачи
10 Руководитель
11 Пациент: сайт и приложение
12 Сообщения программы и что делать

Для кого: Сотрудники клиники, эксперты Реестра российского ПО

1 Общие сведения

ELCRM работает в браузере. У каждой клиники свои адреса (ниже `<домен>` — домен клиники):

Основная программа (CRM)	`https://crm.<домен>` — регистратура, касса, контакт-центр, склад, отчёты, администрирование
Рабочее место врача	`https://arm.<домен>`
Лабораторная система	`https://lab.<домен>`
Сайт клиники и приложение	`https://<домен>`; приложение — в RuStore, Google Play и App Store под именем клиники

Рекомендуемые браузеры: Яндекс Браузер, Chrome, Edge, Firefox последних версий. Разрешение экрана — от 1366 × 768.

2 Начало и завершение работы

Учётную запись выдаёт администратор клиники.

1. **Откройте программу**
   Введите в браузере адрес основной программы. Откроется страница входа.

2. **Войдите**
   Введите электронную почту и пароль, нажмите «Войти в систему» (в рабочем месте врача и лабораторной системе — «Войти»). Если включена двухфакторная аутентификация, введите код из приложения-аутентификатора.

3. **Выберите раздел**
   Разделы доступны в боковом меню; набор разделов зависит от вашей роли и прав.

4 **Завершите работу**

Откройте меню профиля в правом верхнем углу и нажмите «Выход» (в рабочем месте врача — «Выйти»). Закрытие вкладки сеанс не завершает — на общем компьютере выходите всегда.

3 Интерфейс

- **Боковое меню** — разделы и их подпункты: «Пациенты» («Все пациенты», «Календарь записи», «Предварительная запись»), «Талоны» («Касса приёма», «История операций кассы», «Онлайн-оплаты», «Комплекс услуг»), «Сообщения», «Задачи», «Отчеты», «Склад», «Лаборатория», «Сайт» и другие.
- **Шапка** — поиск пациента, «Уведомления», «Календарь записи», «Структура» и меню профиля. Тема оформления — в меню профиля: «Оформление» → светлая, тёмная или как в системе.
- **Таблицы** — фильтры над таблицей, сортировка по заголовку столбца, выгрузка в Excel там, где она предусмотрена.
- **Сообщения программы** — зелёное уведомление об успехе, красное — об ошибке с причиной; поля с ошибкой подсвечиваются.

4 Регистратура: пациент, запись, визит

Роль «Менеджер» или «Оператор».

1 **Найдите пациента**

«Пациенты» → «Все пациенты»: введите ФИО, телефон или номер карты. Нет в базе — «Добавить пациента», заполните ФИО, пол, телефон, дату рождения и сохраните.

2 **Оформите согласия**

В карте пациента на вкладке «152-ФЗ — Согласия на сообщения» отметьте, какие сообщения и по каким каналам пациент согласен получать.

3 **Запишите на приём**

«Пациенты» → «Календарь записи»: выберите филиал, дату, врача или ресурс (аппарат), щёлкните свободное время, выберите пациента и услуги, сохраните. Занятое время программа не даст выбрать: «Запись не возможна — время уже занято или врач не работает в этот слот».

4 **Заявки с сайта и из приложения**

«Пациенты» → «Предварительная запись» (страница «Внешние предварительные записи»): «Быстро подтвердить в календарь», «Оформить запись», «Сменить врача или услуги», «Отложить» или отменить заявку. Перенос обычной записи — в её карточке в «Календаре записи».

5 **Выдайте талон**

Когда пациент пришёл, откройте запись и нажмите «Пациент пришёл» — создаётся талон (визит). Пациента без записи оформите в разделе «Талоны».

6 **Комплекс услуг**

«Талоны» → «Комплекс услуг» (страница «Комплексы услуг»): на вкладке «Список» — комплексы пациентов, на вкладке «Визуальная запись» видно, куда программа помещается целиком.

---

5 Касса

Роль «Кассир». На рабочем месте должен работать драйвер ККТ KKMServer, а к сотруднику — быть привязан терминал ККТ (иначе касса покажет «Терминал ККТ не привязан» и кнопку «Настроить ККМ»).

1 **Откройте смену**

«Талоны» → «Касса приёма» → «Открыть смену». Программа отправляет команду на ККТ и показывает результат.

2 **Примите оплату**

Выберите визит в очереди к оплате, проверьте корзину, выберите вид оплаты из справочника клиники (наличные, карта / QR, перевод) и нажмите «Оплатить · <сумма>» (для эквайринга — «Карта / QR · <сумма>»). ККТ печатает чек, статус визита меняется на «оплачен».

3 **Оформите возврат**

Откройте визит и в блоке «Касса» нажмите «Возврат»; ККТ печатает чек возврата. Все операции — в «Истории операций кассы» (из карточки операции: «Открыть в кассе», «Визит», «Карта пациента», «Чек в ОФД»).

4 Онлайн-оплата

В окне записи в «Календаре записи» откройте «Залог» и нажмите «Отправить ссылку на депозит» — пациент получит ссылку ЮKassa; оплата появится в «Онлайн-оплатах».

5 Закройте день

В «Кассе приёма» нажмите «Закрыть смену» (ККТ печатает отчёт). Итоги за смену — «Отчеты» → «Сдача кассы» (из кассы — кнопка «Сдать кассу»).

---

6 Рабочее место врача

Роль «Врач». Вход — под учётной записью основной программы.

1 Выберите кабинет

Меню профиля → «Выбор кабинета».

2 Начните приём

Раздел «Расписание»: пациенты дня. Откройте запись — в окне «Просмотр записи» нажмите «Начать прием». Слева — карта пациента, анализы и исследования, справа — протокол.

3 Заполните протокол

Выберите шаблон в поле «Шаблон протокола», заполните поля, диагноз по МКБ-10, приложите файлы. Направить пациента к другому врачу — «Записать к коллеге».

4 Завершите приём

Нажмите «Завершить и подписать» (или «Сохранить черновик», чтобы вернуться позже). Протокол сохраняется, доступна печать в PDF; визит переходит к оплате или выдаче.

5 ЕГИСЗ

«ЕГИСЗ (отправленные)»: подписанные протоколы и статусы их отправки в ЕГИСЗ через оператора Medflex.

6 **Протоколы, задачи, доход**

«Протоколы» — «Журнал документов» и «Шаблоны»; «Задачи» — поручения и автозадачи; «Мой доход» — начисления по месяцам, дням и услугам (раздел виден, если руководитель включил его в карточке врача).

7 Контакт-центр

Роль «Оператор».

1 **Откройте «Сообщения»**

Вкладки «Пациенты», «Записи», «Ресурсы», «Анализы». Возьмите диалог или получите назначенный.

2 **Ответьте**

Напишите ответ или выберите быстрый ответ; можно ответить с цитатой, исправить или удалить своё сообщение.

3 **Запишите из диалога**

Откройте панель записи справа, выберите врача и время — запись создаётся без перехода в календарь. Ссылку на депозит можно отправить из диалога (значок «Ссылка на депозит ЮKassa»).

4 **Звонки**

При входящем звонке открывается карточка пациента; итог звонка отметьте в карточке. Пропущенные — в списке на перезвон.

8 Лаборатория

В лабораторной системе (`lab.<домен>`) — под учётной записью основной программы.

1 **Создайте заказ**

«Добавить заказ» → окно «Новый заказ»: «Референт» (направивший врач), «Пациент», «Лаборатория», «Поиск услуги» — выберите исследования и нажмите «Продолжить».

2 **Преаналитика и этикетки**

«Оформить» — опросник преаналитики; «Штрих-коды» — этикетки пробирок и опись образцов.

3 **Отправьте заказ**

Нажмите «Отправить» и подтвердите «Отправление заказа в лабораторию» кнопкой «Да»; статус заказа обновляется автоматически.

4 **Результаты**

Результат загружается автоматически, пациент получает его в приложении или сообщением. Сбои доставки видны в основной программе: «Лаборатория» → «Доставка анализов».

9 Диагностика, склад, аптека, задачи

- **Диагностика.** Специалист, проводивший исследование, нажимает «Передать врачу» — исследование получает статус «Готово к описанию»; врач описания заполняет заключение по шаблону и нажимает «Подписать»; стойка выдаёт заключение (печать или отправка пациенту).
- **Склад.** «Склад»: приход по закупке, перемещение, корректировка; продажа — на кассовом терминале склада; расходные материалы списываются на визит по нормам услуги.
- **Аптека.** «Аптека» (раздел появляется, когда подключена программа аптеки): «Заказы», «Доставки», «Каталог», «Витрина»; обмен с программой аптеки выполняется автоматически.
- **Задачи.** «Задачи»: доска с колонками; создайте задачу, назначьте исполнителя и срок; автоматические задачи (неявка, «Требует обзвона», «Анализ не дошёл») появляются сами.

10 Руководитель

Роль «Директор».

1 **Пульт владельца**

Обзор дня, филиалы, врачи, пациенты, воронка, качество; в блоке «Требует внимания» отметьте разобранные тревоги кнопкой «Разобрано».

2 **Отчёты**

«Отчеты»: выберите отчёт (касса, сдача кассы, талоны, услуги, зарплата, менеджеры, операторы, рефералы и другие), период и филиал; выгрузите в Excel там, где это предусмотрено, или распечатайте.

3 **Финансы**

«Прочее» → «Финансы» (страница «Финансы клиники»): «Обзор», «Операции», «Авансы, выплаты и лимиты», «Подписки», «Долги», «Бюджеты и ДДС» (там же платёжный календарь), «Кассы».

11 Пациент: сайт и приложение

- Вход по номеру телефона и коду подтверждения; выбор члена семьи.
- Запись: выберите услугу, врача или оборудование, дату и время, подтвердите. Запись видна в разделе визитов, её можно перенести или отменить.
- Результаты анализов и документы — в медкарте; карта лояльности, сертификаты, аптека, чат с клиникой — в соответствующих разделах.

12 Сообщения программы и что делать

Таблица 1. Типовые ответы программы

Сообщение	Причина	Что делать
«Необходима авторизация»	Сеанс завершён или истёк	Войдите заново
«Эти учетные данные не соответствуют нашим записям.» (в рабочем месте врача — «Неверный email или пароль»)	Ошибка ввода	Проверьте раскладку и адрес почты; при повторе — к администратору
«Ваш аккаунт неактивен. Обратитесь к администратору.»	Учётная запись выключена	Обратитесь к администратору клиники
«Запись не возможна — время уже занято или врач не работает в этот слот»	Выбранное время занято или вне графика	Выберите другое окно или ресурс
«Смена не открыта. Нажмите „Открыть смену“ на кассе, затем бейте чек.»	Нет открытой смены ККТ на рабочем месте	«Открыть смену» в «Кассе приёма»

Сообщение	Причина	Что делать
«Касса / KkmServer недоступны на этом компьютере»	Не запущен драйвер KKMServer или ККТ выключена	Запустите драйвер и проверьте подключение ККТ
Код 402: «Лицензия недействительна.» или «Не удалось проверить лицензию. Повторите попытку позже.»	Лицензия экземпляра не активна или сервер лицензий недоступен	Обратитесь к администратору клиники или в поддержку
Ошибка с полями формы	Не заполнены обязательные поля или неверный формат	Исправьте подсвеченные поля и сохраните снова