РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

программного модуля «Мессенджер ВКК»

в составе программы для ЭВМ
«Программа внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности (ВКК+БМД)»
(Реестровая запись № 23935)

г. Москва — 2026 г.

Оглавление

1. Введение 3
1.1. Краткое описание продукта и назначение 3
1.2. Технологическая основа и архитектура развертывания 3
1.3. Ключевые особенности интеграции с Системой «ВКК+БМД» 4
1.4. Основные функциональные блоки 4
1.5. Требования информационной безопасности и режим обработки данных 4
1.6. Глоссарий 5
2. Запуск и сквозная авторизация 6
2.1. Системные требования и порядок доступа 6
2.2. Процедура сквозного входа (Single Sign-On) 6
2.3. Восстановление доступа и управление правами 6
2.4. Завершение сеанса 6
3. Интерфейс пользователя 7
3.1. Обзор главного экрана 7
3.2. Панель навигации 8
3.3. Список диалогов 8
3.4. Панель информации о диалоге 9
3.6. Система уведомлений 9
4. Работа с личными сообщениями 10
4.1. Поиск сотрудников организации 10
4.2. Отправка и форматирование сообщений 10
4.3. Передача файлов и ограничения безопасности 11
4.4. Управление сообщениями (редактирование, цитирование, пересылка) 11
4.5. Индикация статуса доставки 12
5. Групповые коммуникации (Группы и Информационные каналы) 13
5.1. Классификация коллективных чатов 13
5.2. Создание и настройка группы 13
5.3. Управление участниками и ролями 13
5.4. Поиск и выход из группы, удаление группы 14
6. Профиль и настройки конфиденциальности 14
6.1. Просмотр профиля сотрудника 14
6.2. Настройки профиля и синхронизация кадровых данных 15
6.3. Настройки уведомлений и блокировка контактов 15

1. Введение

1.1. Краткое описание продукта и назначение

Программный модуль «Мессенджер ВКК» (далее — Модуль) представляет собой сквозной неотъемлемый компонент программы для ЭВМ «Программа внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности (ВКК+БМД)» (далее — Система «ВКК+БМД», Реестровая запись № 23935 в Едином реестре российских программ для ЭВМ и баз данных).

Модуль предназначен для обеспечения защищенного внутрикорпоративного технологического взаимодействия между работниками медицинской организации (или группы медицинских организаций, объединенных в единый цифровой контур по решению и на основании локальных нормативных актов Оператора Системы) в рамках единого информационного пространства.

Основные решаемые задачи:

- оперативное внутрикорпоративное взаимодействие между сотрудниками и подразделениями медицинской организации (группы медицинских организаций);
- координация деятельности врачебных комиссий, профильных подразделений и рабочих групп системы менеджмента качества (СМК);
- односторонняя рассылка официальных распоряжений, локальных нормативных актов (ЛНА) и новостей администрации сотрудникам;
- обмен рабочими документами и медиафайлами в изолированном корпоративном контуре без использования сторонних публичных мессенджеров;
- хранение истории переписки и журналов аудита в единой базе данных Системы «ВКК+БМД».

1.2. Технологическая основа и архитектура развертывания

Модуль разработан по принципу слабосвязанной микросервисной архитектуры с использованием собственного интеграционного кода Правообладателей и компонентов обмена сообщениями с открытым исходным кодом.

Технологические особенности эксплуатации Модуля:

- Модуль предоставляется пользователям в формате облачного интернет-сервиса (модель SaaS) и разворачивается на вычислительных мощностях защищенного центра обработки данных (ЦОД) на территории Российской Федерации без необходимости локального развертывания серверной инфраструктуры на стороне медицинской организации;
- Работа пользователей осуществляется непосредственно внутри веб-интерфейса Системы «ВКК+БМД» через стандартные веб-браузеры и не требует установки дополнительного программного обеспечения (дистрибутивов, десктопных или мобильных приложений) на автоматизированные рабочие места сотрудников;

- Передача данных между клиентским веб-модулем и серверной частью осуществляется исключительно по криптографически защищенным каналам связи с использованием протоколов TLS 1.2 / TLS 1.3 (HTTPS / WSS);
- Учетные записи, параметры чатов, история переписки, системные логи и вложения размещаются в единой реляционной СУБД и едином файловом хранилище Системы «ВКК+БМД» на серверах, расположенных на территории Российской Федерации.

1.3. Ключевые особенности интеграции с Системой «ВКК+БМД»

Модуль является архитектурно неотъемлемой частью Системы «ВКК+БМД», не имеет автономной регистрации и не допускает взаимодействия с внешними абонентами, не зарегистрированными в Системе «ВКК+БМД»:

- аутентификация выполняется автоматически при входе сотрудника в Систему «ВКК+БМД» (технология сквозного входа / Single Sign-On);
- сведения о сотруднике (ФИО, должность, подразделение, корпоративный адрес электронной почты) динамически транслируются в Модуль из единого кадрового реестра Системы «ВКК+БМД»;
- при увольнении, блокировке учетной записи или изменении ролей сотрудника в Системе «ВКК+БМД» доступ к Модулю прекращается или модифицируется автоматически на системном уровне.

1.4. Основные функциональные блоки

- **Личные диалоги** — закрытый обмен текстовыми сообщениями и вложениями между двумя сотрудниками в рамках единого контура.
- **Групповые коммуникации (Группы)** — многосторонние рабочие чаты (от 3 участников) для обсуждения рабочих вопросов и координации комиссий.
- **Информационные каналы** — односторонняя публикация официальных документов и распоряжений администрацией без возможности дискуссий в чате канала.
- **Поиск** — поиск сотрудников и доступных рабочих групп внутри единого контура Системы «ВКК+БМД».
- **Профиль и настройки** — просмотр кадровых данных сотрудника, настройка уведомлений и локальных параметров конфиденциальности.

1.5. Требования информационной безопасности и режим обработки данных

Модуль является прикладным программным обеспечением (не является средством защиты информации) и функционирует в составе Системы «ВКК+БМД». Серверная часть и хранилища данных Системы «ВКК+БМД» размещаются в аттестованном облачном контуре на территории Российской Федерации, обеспечивающем 4-й уровень

защищенности персональных данных (УЗ-4) в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 01.11.2012 № 1119.

Модуль предназначен исключительно для служебных и организационно-методических коммуникаций сотрудников в рамках процессов внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. Пользователям категорически запрещается передавать в текстовых сообщениях и прикрепленных файлах сведения, составляющие врачебную тайну (медицинские данные пациентов), биометрические данные, а также специальные категории персональных данных.

1.6. Глоссарий

Термин	Определение
Аватар	Графическое изображение (фотография или иконка), идентифицирующее сотрудника, группу или информационный канал.
Аутентификация (SSO)	Процедура автоматической проверки подлинности пользователя в Модуле на основании активной сессии Системы «ВКК+БМД».
Бейдж	Числовой индикатор на кнопке мессенджера или в строке диалога, отображающий количество непрочитанных сообщений.
Группа	Многосторонний чат с тремя и более участниками (врачебные комиссии, рабочие группы СМК, подразделения).
Диалог	Совокупность сообщений и файлов, которыми обмениваются участники в рамках одного чата.
Информационный канал	Тип чата, предназначенный для односторонней рассылки официальных распоряжений и ЛНА от уполномоченных лиц (администраторов) подписчикам.
Контекстное меню	Меню команд, вызываемое нажатием на иконку «⋮» (три вертикальные точки) или правой кнопкой мыши.
Личный диалог	Закрытый чат между двумя сотрудниками, недоступный третьим лицам.
Цитирование	Функция отправки ответа с визуальной привязкой к конкретному исходному сообщению.
ИСПДн / УЗ	Информационная система персональных данных и установленный для нее уровень защищенности (УЗ-1 — УЗ-4) согласно Постановлению Правительства РФ № 1119.

2. Запуск и сквозная авторизация

2.1. Системные требования и порядок доступа

Доступ к Модулю осуществляется через стандартный веб-браузер на автоматизированном рабочем месте (АРМ) сотрудника без установки дополнительного клиентского ПО.

Требования к рабочему месту:

- актуальная версия современного веб-браузера: Google Chrome, Яндекс Браузер или иной браузер на базе Chromium
- сетевое подключение к серверу развертывания Системы «ВКК+БМД» в защищенном контуре по протоколу HTTPS / WSS.

Порядок запуска Модуля:

1. Запустите веб-браузер и перейдите по внутреннему (или выделенному) доменному адресу портала Системы «ВКК+БМД» вашей медицинской организации / холдинга.
2. Выполните вход в Систему «ВКК+БМД» под своей корпоративной учетной записью.
3. В основном веб-интерфейсе Системы «ВКК+БМД» нажмите кнопку открытия мессенджера в правом нижнем углу экрана.
4. Дождитесь автоматической загрузки рабочего пространства Модуля.

2.2. Процедура сквозного входа (Single Sign-On)

Сквозная аутентификация выполняется автоматически при открытии Модуля на основе токена текущей сессии Системы «ВКК+БМД». Отдельная регистрация, создание самостоятельного аккаунта или ввод дополнительного логина и пароля не требуются. При первом входе профиль сотрудника создается автоматически на базе данных кадрового реестра Системы «ВКК+БМД».

2.3. Восстановление доступа и управление правами

Модуль не имеет собственной формы смены или восстановления пароля. В случае утраты учетных данных или блокировки аккаунта необходимо обратиться к системному администратору Системы «ВКК+БМД» вашей медицинской организации (группы медицинских организаций), а при необходимости — в службу технической поддержки Правообладателей (mailer@vkkmed.ru) в порядке, установленном регламентом информационной безопасности вашего контура. При изменении должности, подразделения или ролей сотрудника в Системе «ВКК+БМД» соответствующие права в Модуле обновляются автоматически.

2.4. Завершение сеанса

Завершение сеанса работы с Модулем происходит автоматически при выходе сотрудника из Системы «ВКК+БМД» или закрытии вкладки браузера. Рекомендуется

принудительно завершать сеанс Системы «ВКК+БМД» при работе на общих рабочих местах.

3. Интерфейс пользователя

3.1. Обзор главного экрана

Главный экран Модуля интегрирован в интерфейс Системы «ВКК+БМД» и в компактном режиме состоит из двух основных функциональных областей, при открытии конкретного чата переходя в область активного диалога (см. Рисунок 1):

Зона интерфейса	Расположение	Назначение
1. Панель навигации	Верхняя часть окна Модуля	Отображение имени текущего профиля, переход к поиску контактов/созданию чатов и к настройкам.
2. Список диалогов	Основная область окна Модуля	Отображение доступных личных диалогов, групповых чатов и информационных каналов.

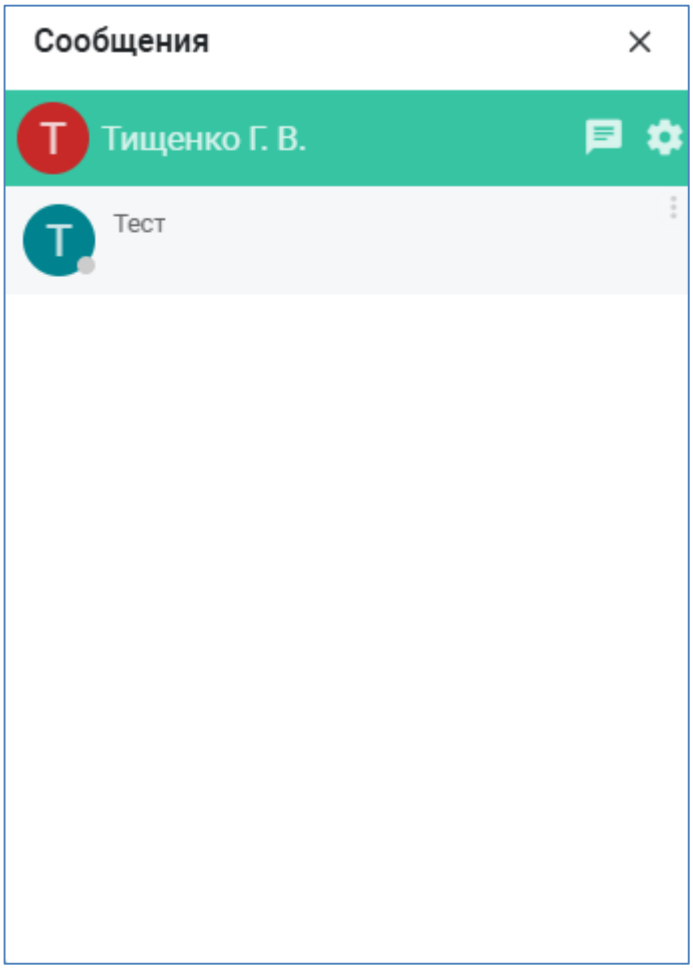

Рисунок 1. Главный экран программного модуля «Мессенджер ВКК»

3.2. Панель навигации

Верхняя панель навигации (см. Рисунок 2) содержит основные элементы управления:

Элемент	Обозначение	Назначение
Аватар и имя пользователя	Инициалы / фото и ФИО	Отображение текущего авторизованного сотрудника.
Поиск и новый чат	Иконка «Облачко диалога»	Поиск сотрудников организации, создание новой рабочей группы, поиск групп по ID.
Настройки	Иконка «Шестерня»	Переход к просмотру кадрового профиля, настройкам уведомлений и списку блокировок.

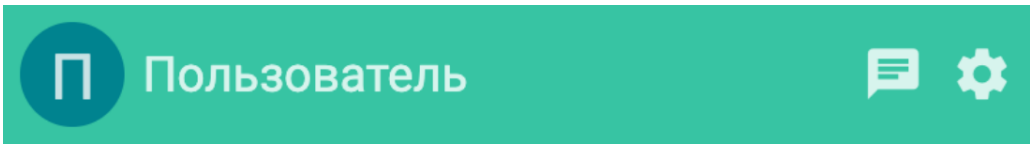

Рисунок 2. Панель навигации Модуля

3.3. Список диалогов

В списке диалогов отображаются все чаты, доступные текущему сотруднику. Каждая строка содержит:

- аватар собеседника, группы или информационного канала;
- наименование (ФИО сотрудника, название группы или канала);
- предпросмотр последнего сообщения (первые 50–70 символов) или отметку о вложении;
- индикатор сетевой активности сотрудника (зеленая/серая точка);
- счетчик непрочитанных сообщений (при наличии) и иконку отключения звука;
- кнопку вызова контекстного меню «⋮».

Действие	Способ выполнения
Открыть диалог	Одинарный щелчок левой кнопкой мыши по строке диалога
Вызвать контекстное меню	Нажатие на иконку «⋮» в строке диалога (или правая кнопка мыши)
Не уведомлять	Пункт «Не уведомлять» в контекстном меню
Закрепить / открепить диалог	Пункт «Закрепить» в контекстном меню
Отключить / включить уведомления	Пункт «Не уведомлять» / «Уведомлять» в контекстном меню

Поместить в архив	Пункт «В архив» в контекстном меню
Заблокировать / удалить чат	Пункты «Заблокировать» или «Удалить чат» в контекстном меню

3.4. Панель информации о диалоге

При открытии любого чата в верхней части окна отображается панель информации (см. Рисунок 3), содержащая аватар, наименование собеседника или группы, статус активности (или количество участников группы), кнопку возврата к списку чатов и кнопку контекстного меню «⋮» для доступа к подробным сведениям и управлению чатом.

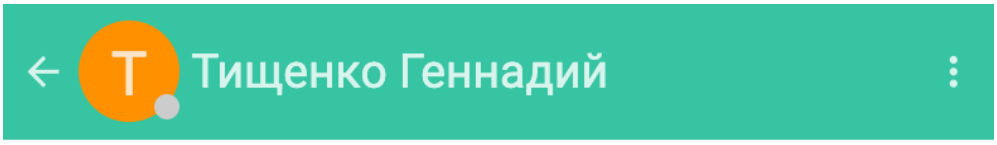

Рисунок 3. Панель информации о диалоге

3.5. Статусы присутствия

Индикатор	Статус	Описание
Зеленая точка	В сети	Сотрудник в данный момент активен в веб-интерфейсе Системы «ВКК+БМД».
Серая точка	Не в сети	Сотрудник закрыл окно браузера или завершил рабочую сессию.

3.6. Система уведомлений

Для своевременного информирования сотрудников о новых сообщениях в Модуле предусмотрены три типа уведомлений:

Тип уведомления	Механизм отображения	Назначение
Всплывающие (Pop-up)	Уведомления веб-браузера	Краткое отображение отправителя и текста сообщения при активной вкладке браузера.
Звуковые	Аудиосистема рабочего места	Звуковой сигнал при поступлении нового сообщения.
Бейджи (счетчики)	Кнопка мессенджера и строка чата	Отображение количества непрочитанных сообщений; сбрасывается при открытии чата.

Примечание: Для корректной работы всплывающих уведомлений при первом входе необходимо разрешить отправку уведомлений для портала Системы «ВКК+БМД» в настройках браузера.

4. Работа с личными сообщениями

4.1. Поиск сотрудников организации

Поиск собеседников осуществляется строго среди действующих сотрудников вашей медицинской организации (или группы медицинских организаций, объединенных в едином контуре Системы «ВКК+БМД»):

1. На панели навигации нажмите кнопку поиска (иконка «Облачко диалога»).
2. На вкладке «Найти» (см. Рисунок 4) введите в строку поиска фамилию, имя, отчество или корпоративный e-mail сотрудника (минимум 2 символа).
3. Выберите нужного сотрудника из списка результатов для открытия личного диалога.

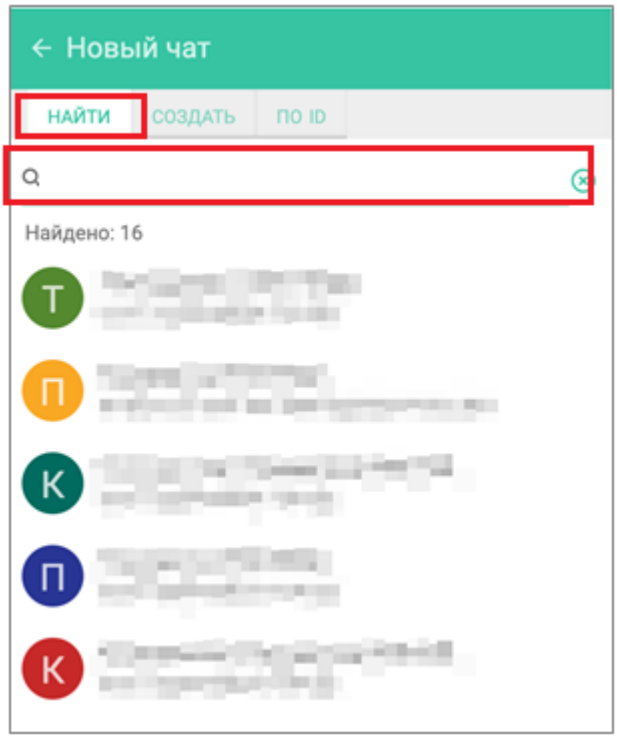

Рисунок 4. Окно поиска сотрудников медицинской организации

4.2. Отправка и форматирование сообщений

Для отправки сообщения откройте диалог, введите текст в поле в нижней части окна (см. Рисунок 5) и нажмите клавишу Enter или кнопку отправки. Для переноса строки без отправки используйте комбинацию Shift + Enter.

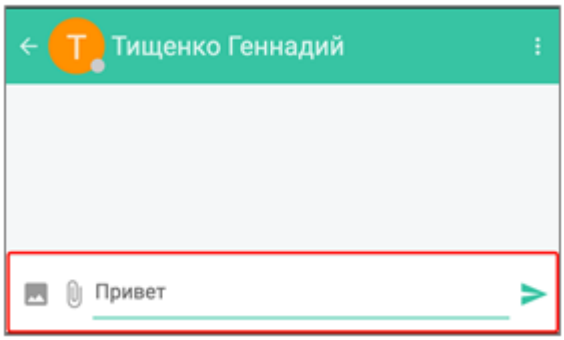

Рисунок 5. Окно активного диалога

Модуль поддерживает базовое форматирование текста с использованием синтаксиса Markdown:

Стиль текста	Синтаксис ввода	Результат отображения
Полужирный	*текст*	текст (полужирным начертанием)
Курсив	_текст_	текст (курсивным начертанием)
Зачеркнутый	~текст~	текст (зачеркнутый)
Моноширинный	`текст`	текст (моноширинным шрифтом)

4.3. Передача файлов и ограничения безопасности

Прикрепить документ или изображение можно двумя способами:

- **Через кнопку вложения:** нажать на иконку «Скрепка» слева от поля ввода, выбрать файл на компьютере и подтвердить отправку;
- **Перетаскиванием (Drag-and-Drop):** перетащить файл из проводника операционной системы непосредственно в окно диалога.

Ограничения информационной безопасности: Максимальный размер одного передаваемого файла составляет 20 МБ. На уровне фильтрации контента Модуля установлена техническая блокировка передачи любых исполняемых файлов (включая форматы .exe, .bat и аналогичные). Пересылка файлов, содержащих врачебную тайну и специальные категории персональных данных, запрещена.

4.4. Управление сообщениями (редактирование, цитирование, пересылка)

Операции с отправленными и полученными сообщениями выполняются через контекстное меню сообщения (иконка «⋮» в правом верхнем углу блока сообщения, см. Рисунок 6):

- **Ответить (Цитировать)** — позволяет сформировать ответ с привязкой к выбранному исходному сообщению.
- **Изменить** — позволяет скорректировать текст собственного отправленного сообщения (после сохранения добавляется отметка «Изменено»).

- **Закрепить** — сообщение будет закреплено вверху окна диалога для быстрого доступа.
- **Переслать** — открывает список диалогов для пересылки выбранного сообщения другому сотруднику или в рабочую группу.
- **Удалить** — удаляет выбранное сообщение из истории отображения у текущего пользователя.
- **Удалить для всех** — удаляет выбранное сообщение из истории диалога для всех пользователей.

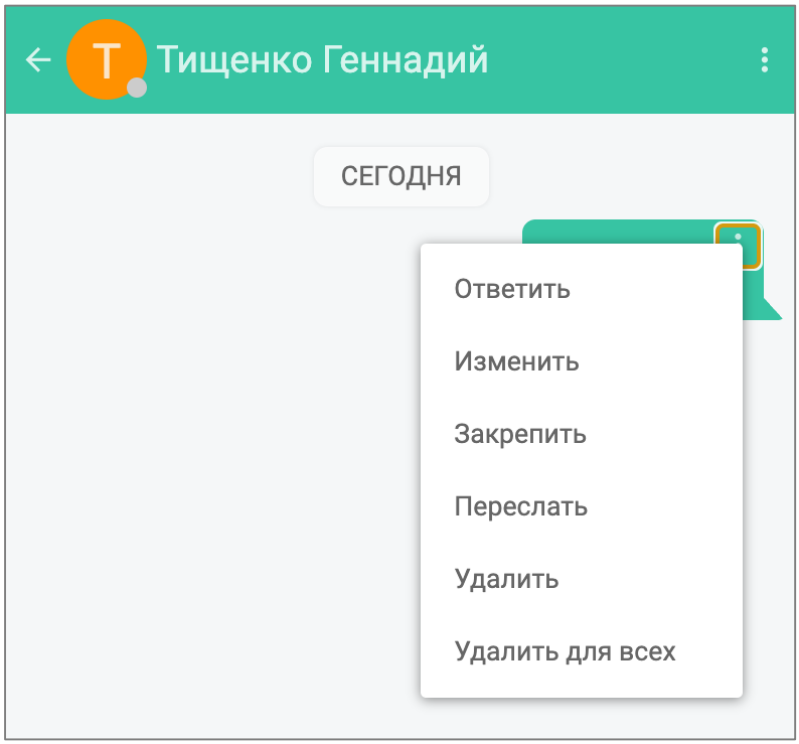

Рисунок 6. Контекстное меню сообщения

4.5. Индикация статуса доставки

Индикатор	Статус	Описание
Часы / Таймер	Отправка	Сообщение находится в очереди отправки на сервер.
Одна галочка	Отправлено	Сообщение успешно передано и сохранено в базе данных Системы «ВКК+БМД».
Две галочки	Прочитано	Сообщение доставлено и прочитано получателем (в группе — хотя бы одним участником).

5. Групповые коммуникации (Группы и Информационные каналы)

5.1. Классификация коллективных чатов

Для организации командной работы и информирования персонала в Модуле предусмотрены два формата коллективных коммуникаций:

Параметр	Группа	Информационный канал
Количество участников	От 3 участников (без верхнего ограничения)	Не ограничено
Право публикации сообщений	Все участники группы	Только владельцы и администраторы канала
Возможность дискуссий в чате	Разрешена	Запрещена (режим односторонней рассылки)
Целевое назначение	Работа врачебных комиссий, подразделений, рабочих групп СМК	Рассылка официальных распоряжений, ЛНА и новостей администрации МО

5.2. Создание и настройка группы

Для создания новой рабочей группы или информационного канала выполните следующие шаги:

1. На панели навигации нажмите кнопку поиска (иконка «Облачко диалога») и перейдите на вкладку «Создать».
2. Заполните параметры чата: Название (обязательно), Описание целей и задач группы, Теги поиска и при необходимости загрузите Аватар.
3. Нажмите кнопку «Создать». Создатель группы автоматически получает права администратора.

5.3. Управление участниками и ролями

В каждой группе предусмотрена ролевая модель распределения полномочий:

Роль	Полномочия в группе / канале
Администратор	Полное управление: добавление и исключение участников, назначение ролей, изменение настроек, публикация в информационных каналах, удаление чата.
Модератор	Модерация сообщений участников, добавление новых участников (если разрешено настройками).
Участник / Подписчик	В группе — чтение и отправка сообщений; в информационном канале — только чтение официальных публикаций.

Для добавления или исключения участников откройте панель информации о группе («⋮» -> «Информация»), перейдите в блок «Участники чата» и воспользуйтесь кнопкой

«Добавить» (выбор из списка сотрудников МО) либо контекстным меню напротив фамилии сотрудника («Права доступа» или «Отписать»).

5.4. Поиск и выход из группы, удаление группы

- **Поиск группы по ID:** нажмите иконку «Облачко диалога», перейдите на вкладку «По ID», введите идентификатор группы и нажмите «Подписаться».
- **Выход из группы:** откройте панель информации о группе, перейдите в раздел «Безопасность» и выберите «Уйти из чата».
- **Удаление группы:** администратор группы может удалить чат через раздел «Безопасность» -> «Удалить чат» (действие необратимо).

6. Профиль и настройки конфиденциальности

6.1. Просмотр профиля сотрудника

Профиль сотрудника (см. Рисунок 7) содержит идентификационные данные из кадрового реестра Системы «ВКК+БМД»: ФИО, должность, подразделение, корпоративный адрес электронной почты, внутренний идентификатор (ID) и аватар. Для просмотра профиля собеседника откройте диалог с ним, нажмите «⋮» и выберите пункт «Информация».

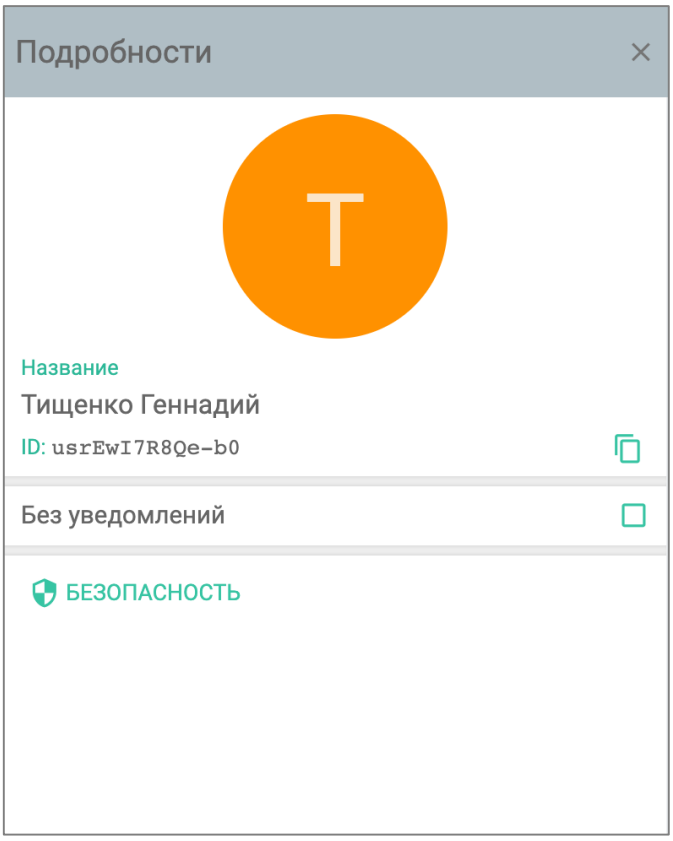

Рисунок 7. Профиль сотрудника в Модуле (без тестовых персональных данных)

6.2. Настройки профиля и синхронизация кадровых данных

Перейти к настройкам собственного профиля можно по нажатию на иконку «Шестерня» на панели навигации. В целях соблюдения принципа единого кадрового контура Системы «ВКК+БМД» основные учетные атрибуты сотрудника (ФИО, должность, подразделение, корпоративный e-mail) транслируются из кадрового реестра автоматически и защищены от ручного изменения пользователем. При кадровых изменениях в Системе «ВКК+БМД» данные профиля обновляются автоматически.

Пользователь может самостоятельно настроить следующие визуальные параметры профиля:

- **Фотография (аватар):** загрузка изображения в формате JPG, PNG или WEBP размером до 20 МБ (рекомендуемое разрешение — 384×384 пикселей);
- **Описание:** дополнительная рабочая информация (например, внутренний телефон или часы приема).

6.3. Настройки уведомлений и блокировка контактов

- **Управление уведомлениями:** Индивидуальные настройки для конкретного диалога (пункт «Не уведомлять» в контекстном меню) имеют приоритет над глобальными.
- **Блокировка контактов:** при необходимости пользователь может ограничить получение личных сообщений от конкретного контакта через меню «⋮» -> «Заблокировать» (при этом совместная работа в общих рабочих группах и врачебных комиссиях сохраняется). Управление списком заблокированных контактов выполняется в разделе «Настройки» -> «Безопасность» -> «Заблокированные».