

**ООО «Комплексная автоматизация бизнеса»  
Рабочая документация**

УТВЕРЖДАЮ  
Представитель  
ГКУ ТО «ЦИТТО»  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
«\_\_»\_\_\_\_\_ 2022 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ООО  
«Комплексная автоматизация бизнеса»  
\_\_\_\_\_/ В.Л. Бубнов  
«\_\_»\_\_\_\_\_ 2022 г.

**ЕДИНАЯ РЕГИОНАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ  
СИСТЕМА СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Руководство пользователя  
ЕРИАС СМП ТО**

**Автоматизированное рабочее место  
Старший врач**

Воронеж  
2022

**Линия консультаций**  
**Служба технической поддержки**  
**+7 (345) 221-70-81**

Для пользователей Единой региональной информационной автоматизированной системы скорой медицинской помощи Тюменской области (далее ЕРИАС СМП ТО, Системы, программы) услуги линии консультаций предоставляются по телефону или посредством оформления заявки на сервисе <https://sd.72to.ru>.

Получение консультаций возможно только для зарегистрированных пользователей программного продукта ЕРИАС СМП ТО.

В стоимость комплекта поставки программы включено обслуживание по линии консультаций.

Обращаясь к линии консультаций, следует находиться рядом со своим компьютером, иметь под рукой настоящее руководство. Желательно заранее уточнить характеристики используемого компьютера и принтера.

Набрав телефон линии консультаций, Вы должны услышать ответ дежурного сотрудника. После этого сообщите наименование вашей организации, наименование программного продукта и, возможно, другую регистрационную информацию по запросу сотрудника линии консультаций.

Отвечая на возникшие у Вас вопросы, дежурный сотрудник может воспроизвести создавшуюся ситуацию на своем компьютере, а также по необходимости запросить идентификационные данные персонального компьютера пользователя в сети для подключения к рабочему месту. Дежурный сотрудник даст Вам рекомендации сразу же, в сложных ситуациях – после согласования решения с системными аналитиками и разработчиками. Работа линии консультаций регистрируется, поэтому при повторных обращениях по сложным проблемам Вы можете ссылаться на дату и время предыдущего разговора.

## СОДЕРЖАНИЕ

Аннотация.....	5
1. Условия выполнения программы.....	6
2. Начало работы.....	7
3. Интерфейс системы.....	10
3.1. Основное окно.....	10
3.2. Панель истории.....	13
3.3. Работа с окнами.....	14
3.3.1. Закрепление окна.....	14
3.3.2. Объединение окон.....	17
3.4. Одновременное отображение двух приложений на экране.....	18
3.5. Пользовательские напоминания.....	19
3.6. Обмен короткими сообщениями.....	24
3.7. Настройка оповещений пользователя.....	27
4. Автоматизированное рабочее место Старшего врача.....	31
4.1. Рабочее место.....	31
4.1.1. Состояния вызовов скорой медицинской помощи.....	37
4.1.2. Состояния бригад скорой медицинской помощи.....	39
4.2. Прием вызова на консультацию.....	40
4.3. Регистрация вызова и обращения в Системе.....	43
4.4. Передача вызова в неотложку.....	57
4.5. Автоопределение повторного вызова.....	59
4.6. История обращений по вызову и воспроизведение аудиозаписи диалога....	61
4.7. Регистрация отложенного по времени вызова.....	63
4.8. Фиксация уведомлений по вызовам.....	65
4.9. Работа с картой мониторинга.....	68
4.10. Отчеты.....	73
4.10.1. Отчет Старшего врача.....	74
4.10.2. Отчет по детальному анализу вызовов.....	80
4.10.3. Хронология бригад и вызовов.....	81
5. Заполнение карты вызова.....	86
5.1. Общие сведения о карте вызова.....	86
5.2. Требования к заполнению карты вызова.....	86
Требования к заполнению карты вызова для отправки в ВИМИС «ССЗ».....	92
5.3. Порядок заполнения отдельных данных в карте вызова	96
5.3.1. Заполнение данных ЭКГ.....	96

5.3.2. Заявки на госпитализацию.....	98
5.4. Подпись карт вызовов электронной подписью и отправка в федеральные Реестры.....	99
6. Действия при нештатных ситуациях.....	104
6.1. Восстановление данных вызова после аварийного завершения работы Программы.....	104
6.1. Работа с выгрузкой оперативной обстановки.....	104
6.2. Порядок оказания консультаций и обращения в службу технической поддержки.....	105

## АННОТАЦИЯ

Настоящее руководство описывает основы работы пользователей в ЕРИАС СМП ТО, а также автоматизированное рабочее место Старшего врача (далее АРМ Старшего врача).

Программа предназначена для автоматизации оперативного учета и управления на станциях скорой медицинской помощи и в других медицинских организациях схожего рода деятельности. Система позволяет автоматизировать весь технологический процесс работы: от приема и распределения вызовов до статистической обработки информации и оценки эффективности функционирования учреждения.

В руководстве излагаются принципы практической работы с программой, в приводимых примерах используются данные демонстрационной базы.

Состав и функциональные возможности программы постоянно дорабатываются с учетом пожеланий заказчиков, а также вследствие изменений текущего законодательства, регламентирующего методологию ведения общего и отраслевого учета. В связи с этим, функционирующая программа может несколько отличаться от версии, описываемой в данном руководстве. Все возникшие изменения отражаются в отдельных файлах.

## 1. УСЛОВИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Для выполнения программы необходимо соблюдение следующих минимальных требований:

А) серверная площадка, виртуальный сервер, в состав которого входят:

- 1) система управления базами данных PostgreSQL x64, версии 10.5-24.1С;
- 2) сервер приложений 1С: Предприятие 8.3 (8.3.18.1741);

Б) рабочее место (обеспечивается медицинской организацией):

1) персональный компьютер (в составе АРМ пользователя), в состав которого входят:

- операционная система (Microsoft Windows версии не ниже XP SP3, Alt Linux Med72 или Ubuntu 18.04.);
- платформа 1С, версии 8.3.18.1741;

2) мобильное устройство на операционной системе Android, версии не ниже 9.

Использование данной программы возможно только при наличии у пользователя правомерно приобретенной основной платформы «1С:Предприятие 8.3» и новее.

## 2. НАЧАЛО РАБОТЫ

Для запуска системы ЕРИАС СМП ТО, при использовании операционной системы Windows, на панели задач нужно выбрать *Пуск – Все программы – 1С Предприятие* или запустить ярлык с рабочего стола (рис. 2.1).



Рисунок 2.1 – Ярлык программы «1С Предприятие»

В появившемся окне выбрать информационную базу ЕРИАС СМП ТО и нажать кнопку «1С:Предприятие» (рис. 2.2).

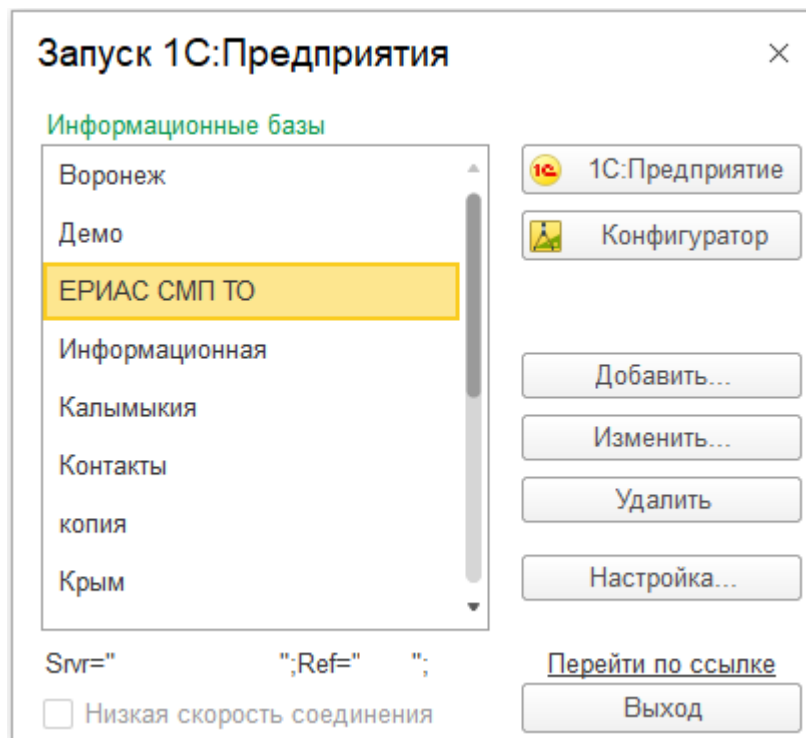


Рисунок 2.2 – Диалог запуска ЕРИАС СМП ТО

При запуске информационной базы Система проверяет наличие прав доступа пользователя к информационной базе. Для входа в Систему следует в поле «*Пользователь*» выбрать пользователя из выпадающего списка или набрать имя с

клавиатуры. В соответствующее поле «*Пароль*» ввести пароль (в случае, если он был установлен) (рис. 2.3).

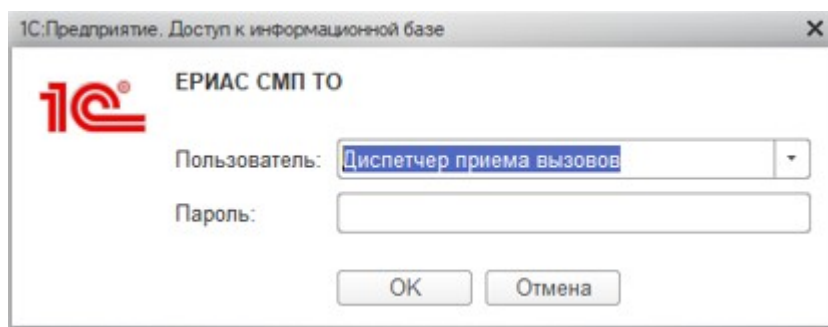


Рисунок 2.3 – Вход в систему ЕРИАС СМП ТО

При нажатии кнопки «*Войти*» будет выполнен вход в Систему. Нажатие кнопки «*Отмена*» позволяет отказаться от запуска программы.

Для Системы предусмотрено несколько профилей групп доступа пользователей в зависимости от прав и обязанностей сотрудников, например:

- Диспетчер приема вызовов;
- Диспетчер направлений;
- Старший врач;
- Аналитика и статистика;
- Администратор и т.д.

Настройка прав доступа, а также регистрация новых пользователей и назначение пароля доступна Администраторам.

На следующем этапе происходит выбор телефонной линии. В случае, когда стационарный компьютер не настроен на автоматический выбор телефонной линии по имени персонального компьютера, отображается список установленных линий 03 (рис. 2.4). Каждый пользователь выбирает ту линию, на которой он находится в момент входа в Систему.



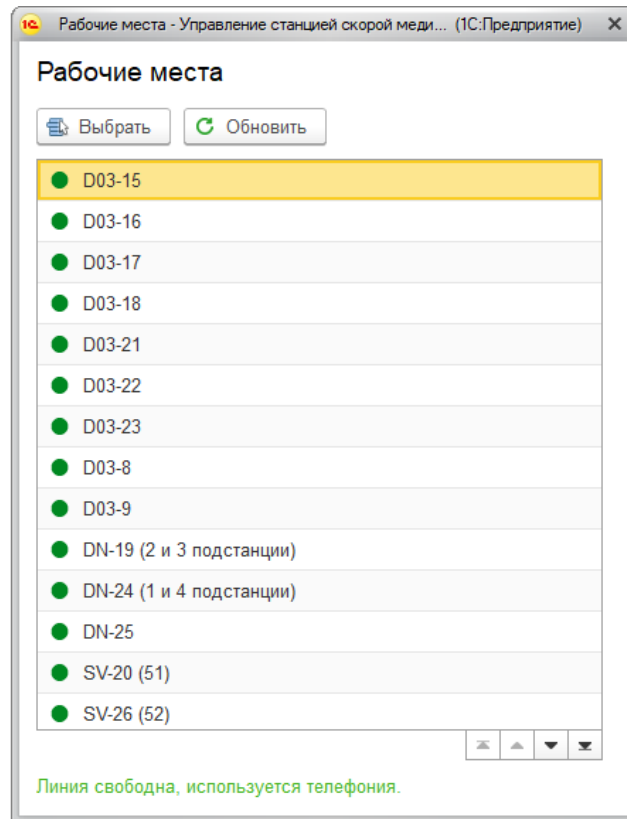


Рисунок 2.4 – Список линий 03

### 3. ИНТЕРФЕЙС СИСТЕМЫ

В данном разделе содержатся сведения об интерфейсе Системы и описываются приемы навигации по программе.

В программе пользователь работает с системой окон. Существует два вида окон: **основное и вспомогательные**.

Основное окно Системы предназначено для навигации по программе и вызова различных команд, а вспомогательные окна – для работы с конкретными объектами информационной базы (например, с документами или элементами списков), построения отчетов или выполнения обработки данных.

#### 3.1. Основное окно

При запуске Системы открывается основное окно программы (рис. 3.1). Основное функциональное меню представлено в левой части окна в виде панели подсистем. Основную часть окна занимает рабочая область, содержащая разделы и подразделы выбранной подсистемы. Для перехода в требуемую подсистему, нужно нажать на изображение. При переходе в подсистему всё её содержимое (разделы и подразделы) отображается в рабочей области.

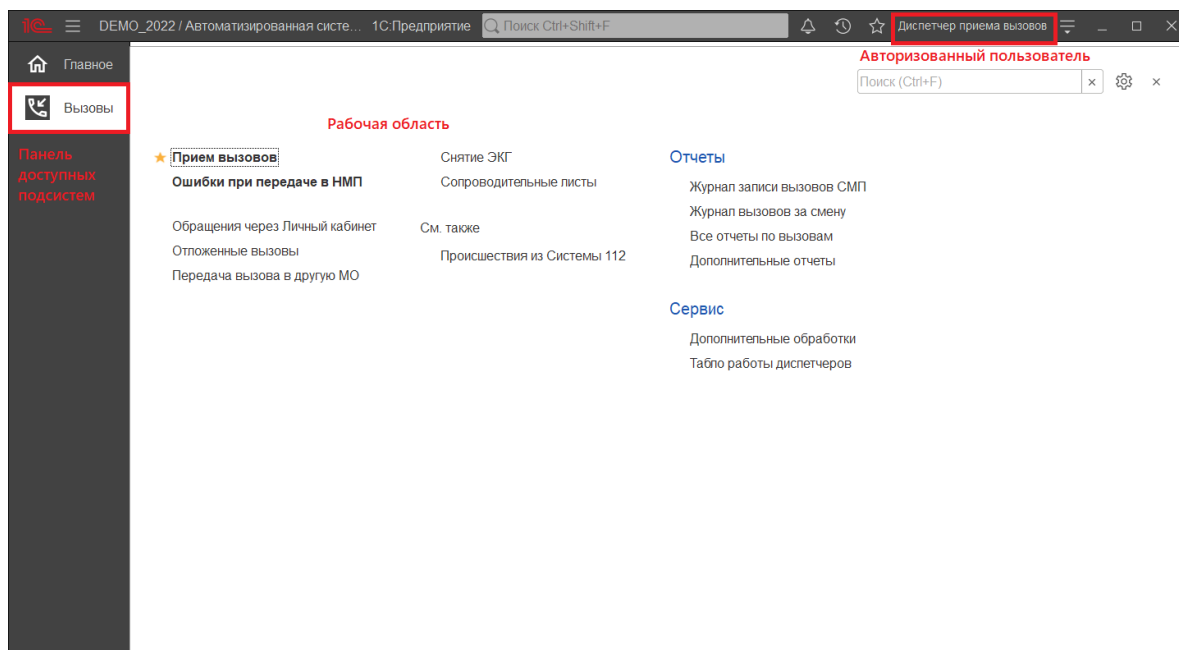


Рисунок 3.1 – Окно программы с выбранной подсистемой «Вызовы»

Для изменения настроек размещения панелей основного окна необходимо использовать команду основного меню – «Настройки – Настройка панелей» (рис. 3.2).

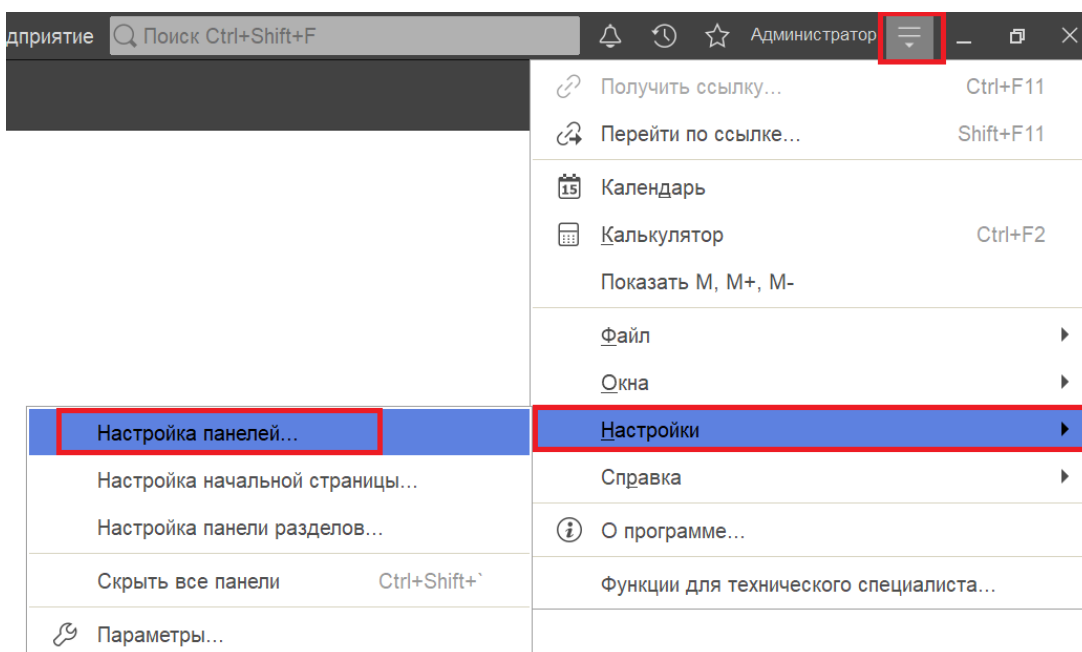


Рисунок 3.2 – Настройка расположения информационных панелей

В открывшемся окне редактора панелей (рис. 3.3) представлен макет основного окна. Для изменения размещения блоков данных необходимо выполнить

перемещение системных панелей. Для применения новых настроек нажать кнопку «Ок», для возврата к исходным настройкам – «Стандартные».

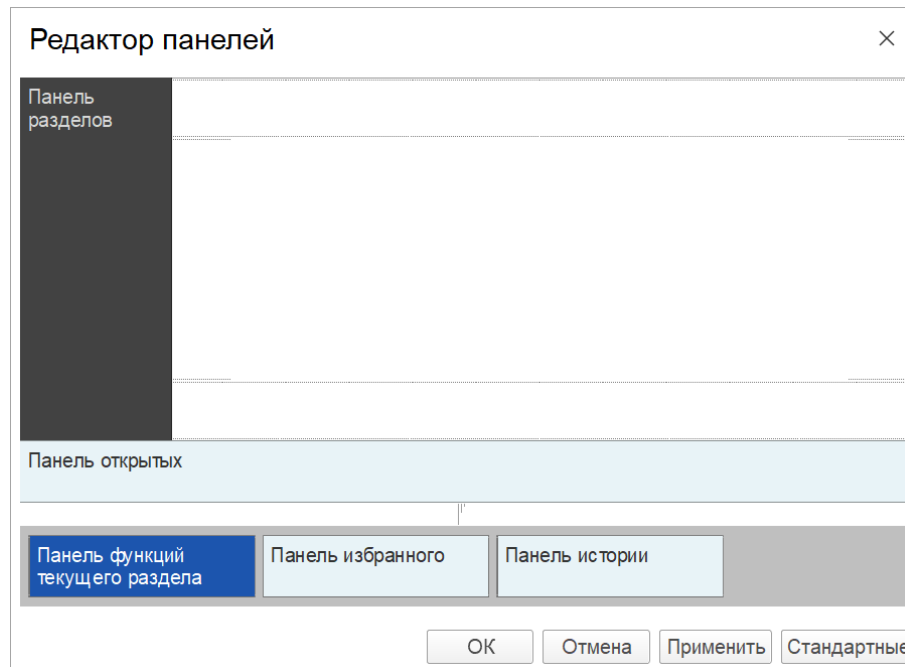




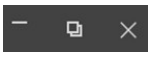


Рисунок 3.3 – Окно редактора панелей

В правой части области системных команд по умолчанию расположены команды работы с оповещениями , историей , избранным , меню сервиса и настройки , а также кнопки управления окном  (рис. 3.4).

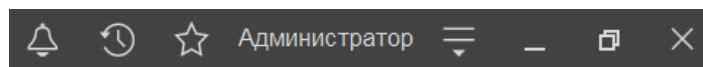


Рисунок 3.4 – Правая часть области системных команд

Заккрытие основного окна и выход из программы осуществляется при нажатии комбинации горячих клавиш *Alt+F4* или при нажатии кнопки «Закреть» на области системных команд основного окна.

При запуске Системы первой отображается подсистема «Главное». Это стандартная область программы, содержащая часто используемые разделы Системы. Панель подсистем содержит список подсистем, из которых состоит Система (рис. 3.5).

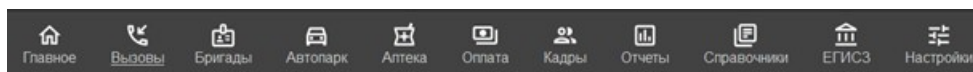


Рисунок 3.5 – Пример панели подсистем

Чтобы перейти в требуемую подсистему, нужно нажать ссылку в названии рубрики или на изображение. При переходе в подсистему всё её содержимое (разделы и подразделы) отображается на форме рабочей области (рис. 3.6).

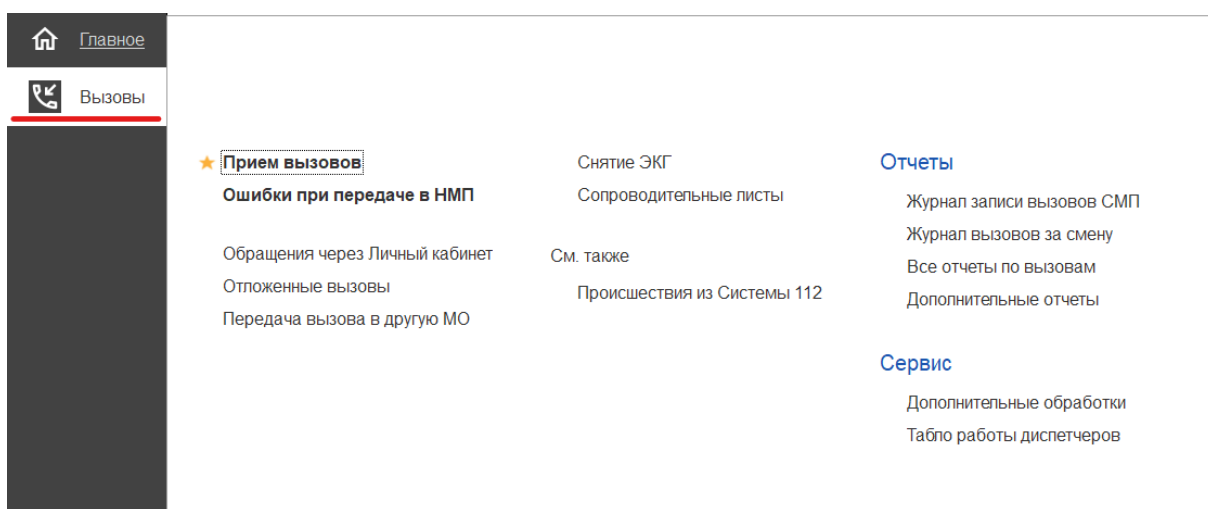



Рисунок 3.6 – Доступные функции подсистемы «Вызовы» для пользователя

*Диспетчер приема вызовов*

### 3.2. Панель истории

Кнопка «История»  [Ctrl+Shift+N] предназначена для открытия окна истории, для обращения к последним данным, которые редактировал пользователь, и для отображения перечня последних действий, выполненных в программе (рис. 3.7).

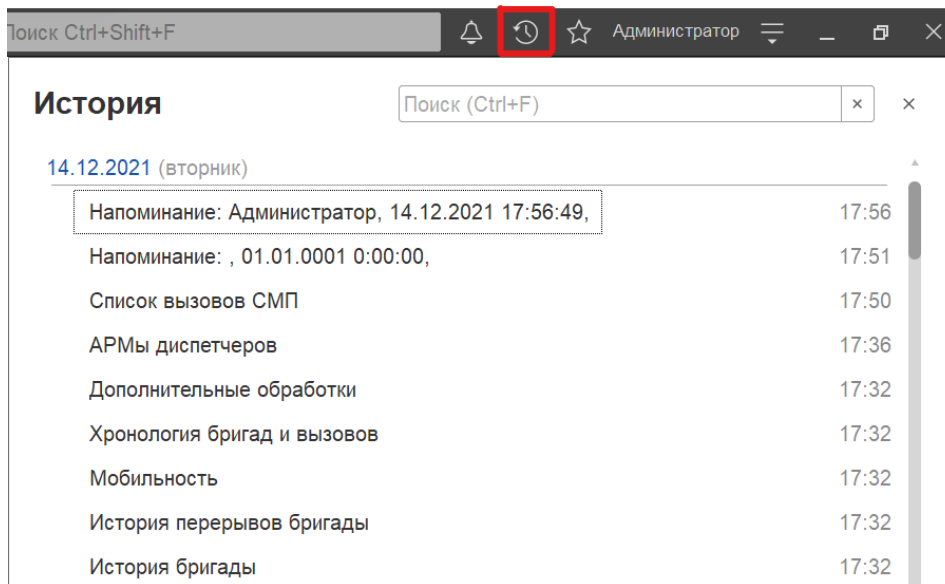


Рисунок 3.7 – Доступ пользователя к истории своей работы (пример)

### 3.3. Работа с окнами

Для одновременного отображения двух окон существует два способа:

- закрепление одного из окон;
- объединение двух окон (показать вместе).

#### 3.3.1. Закрепление окна

Открытое окно можно закрепить на рабочей области, перетащив элемент в рабочую область окна программы. При перетаскивании отобразится дополнительное окно выбора настройки, в котором можно выбрать вариант удобного для работы пользователя расположения закрепленного окна (рис. 3.8, 3.9).

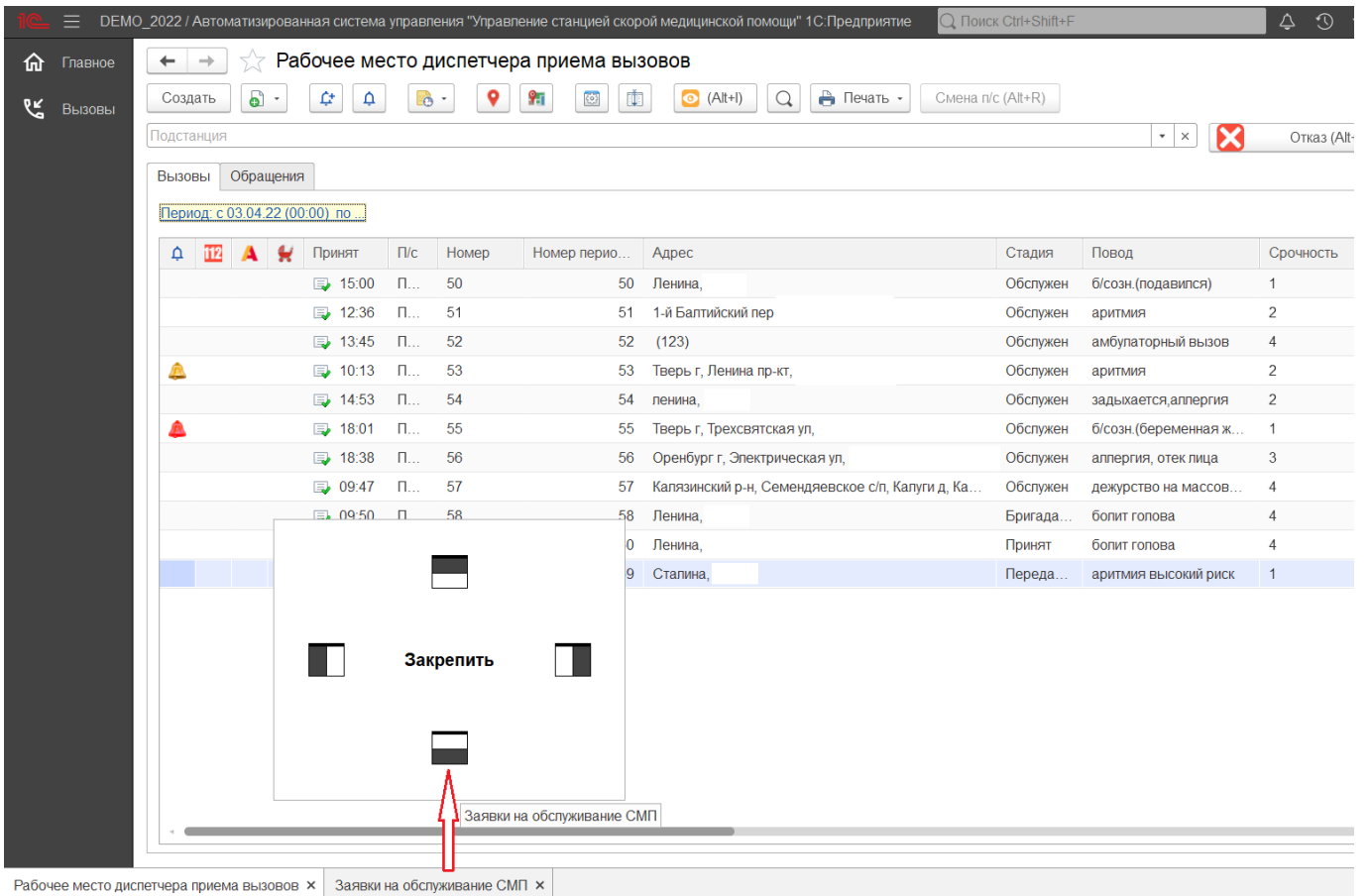


Рисунок 3.8 – Закрепление окна перетаскиванием из панели открытых страниц

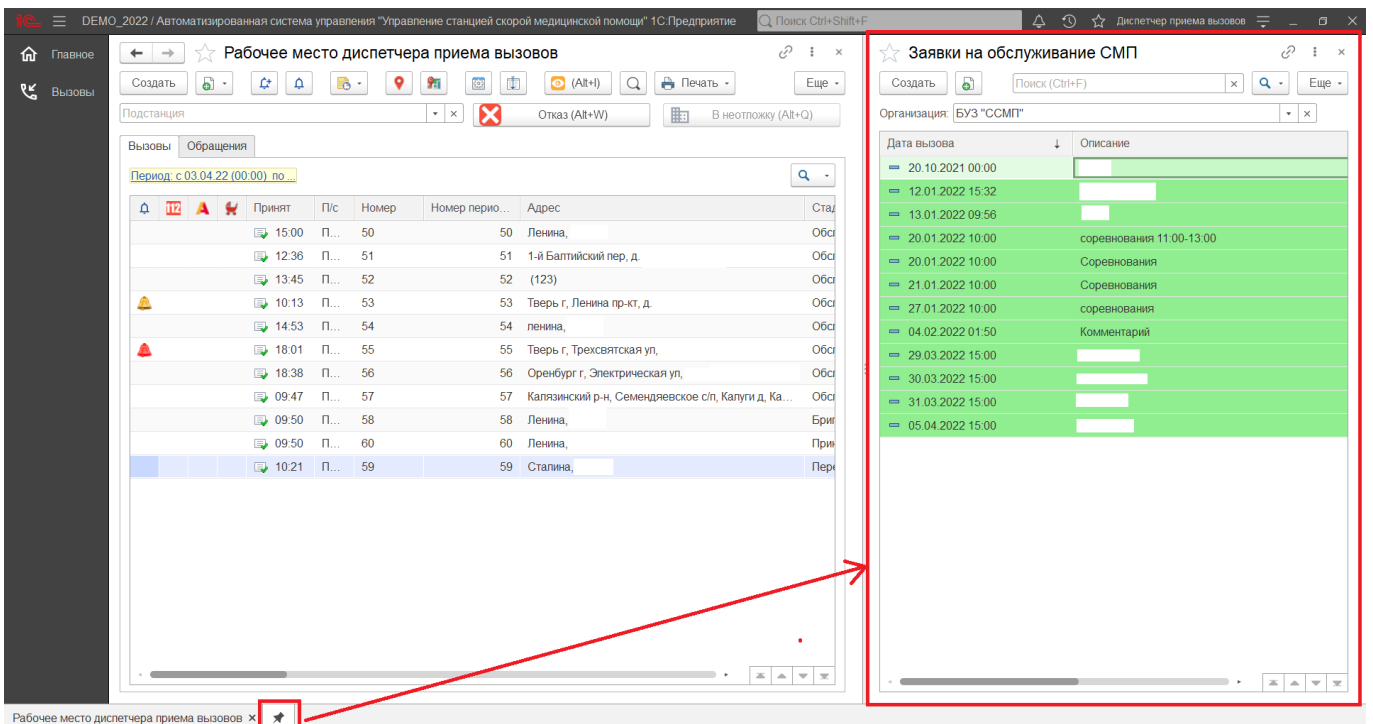


Рисунок 3.9 – Внешний вид рабочей области с закрепленным окном

Закрепление окна можно выполнить и через контекстное меню на панели открытых страниц. Если панель открытых окон расположена горизонтально, закрепленное окно будет отображаться иконкой без текста.

Также закрепить окно можно используя команду главного меню *Окна – Закрепить*, либо в контекстном меню элемента панели открытых окон (вызывается нажатием правой кнопки мыши) (рис. 3.10).

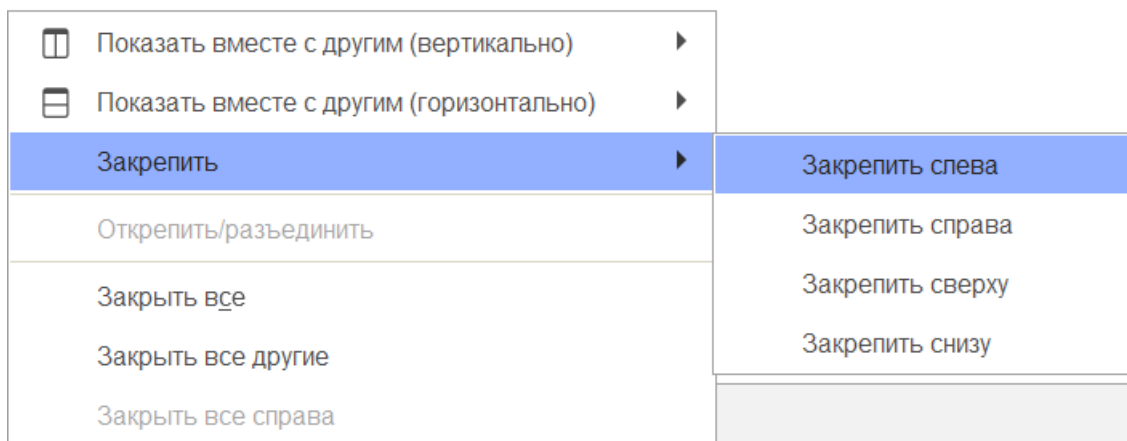


Рисунок 3.10 – Контекстное меню окна на панели открытых страниц

Закрепленное окно всегда отображается в основном окне, для него действуют следующие правила:

- в каждый момент времени может быть закреплено только одно окно;
- при закреплении следующего окна предыдущее закрепление отменяется;
- закрепленное окно не может участвовать в объединении.

При закрытии закрепленного окна, рабочая область основного окна вернет свой первоначальный размер. Чтобы открепить окно следует выбрать команду «*Открепить/разъединить*» в контекстном меню (рис. 3.11).



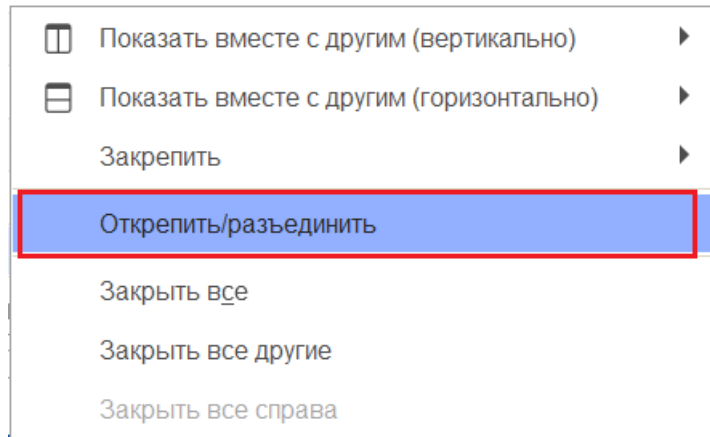


Рисунок 3.11 – Отмена закрепления окна

### 3.3.2. Объединение окон

Объединенные окна – это два окна, которые отображаются рядом в рабочей области основного окна (рис. 3.12). При объединении окон существуют следующие правила:

- одно окно может участвовать одновременно только в одном объединении;
- в объединении не могут быть использованы закрепленные окна.

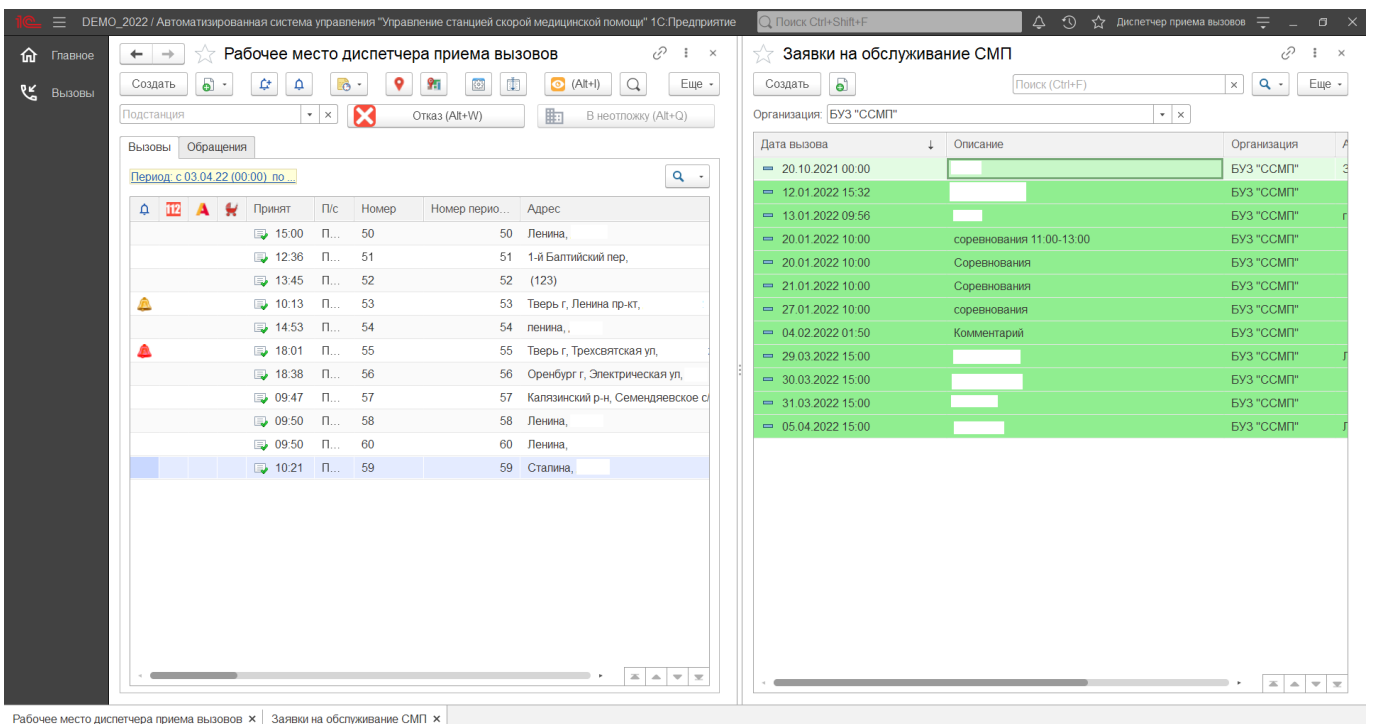


Рисунок 3.12 – Объединенные вертикально окна (пример)

Чтобы объединить окна, следует использовать команду «Показать вместе с другим (вертикально)» / «Показать вместе с другим (горизонтально)», которая доступна в контекстном меню элемента панели открытых окон (рис. 3.13). Также функция объединения доступна в главном меню, в подменю «Окна». Для разъединения окон следует выбрать команду «Открепить/разъединить».

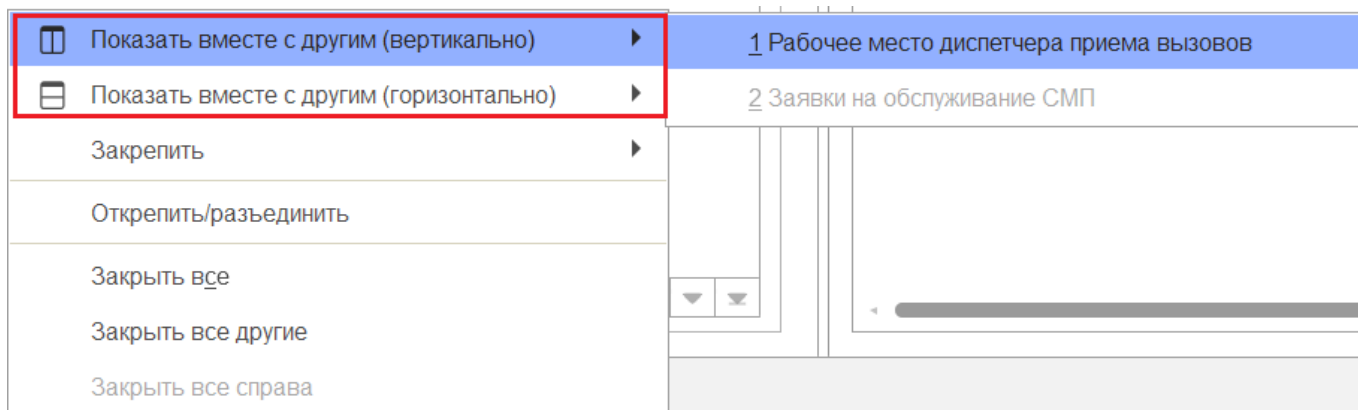


Рисунок 3.13 – Команды объединения окон в контекстном меню панели открытых окон

#### 3.4. Одновременное отображение двух приложений на экране

Для работы пользователя одновременно с двумя приложениями в операционной системе Windows, необходимо для открытого программного окна использовать стандартное сочетание навигационных клавиш и *Win*. Так при запуске одного приложения, используя клавиши *Win+Left* (стрелка влево), пользователь смещает окно в левую часть экрана монитора. При запуске второго приложения клавишами *Win+Right* (стрелка вправо), окно сдвигается в правую часть экрана. Для регулирования соотношения размеров окон передвигается граница стыковки окон приложений (рис. 3.14).

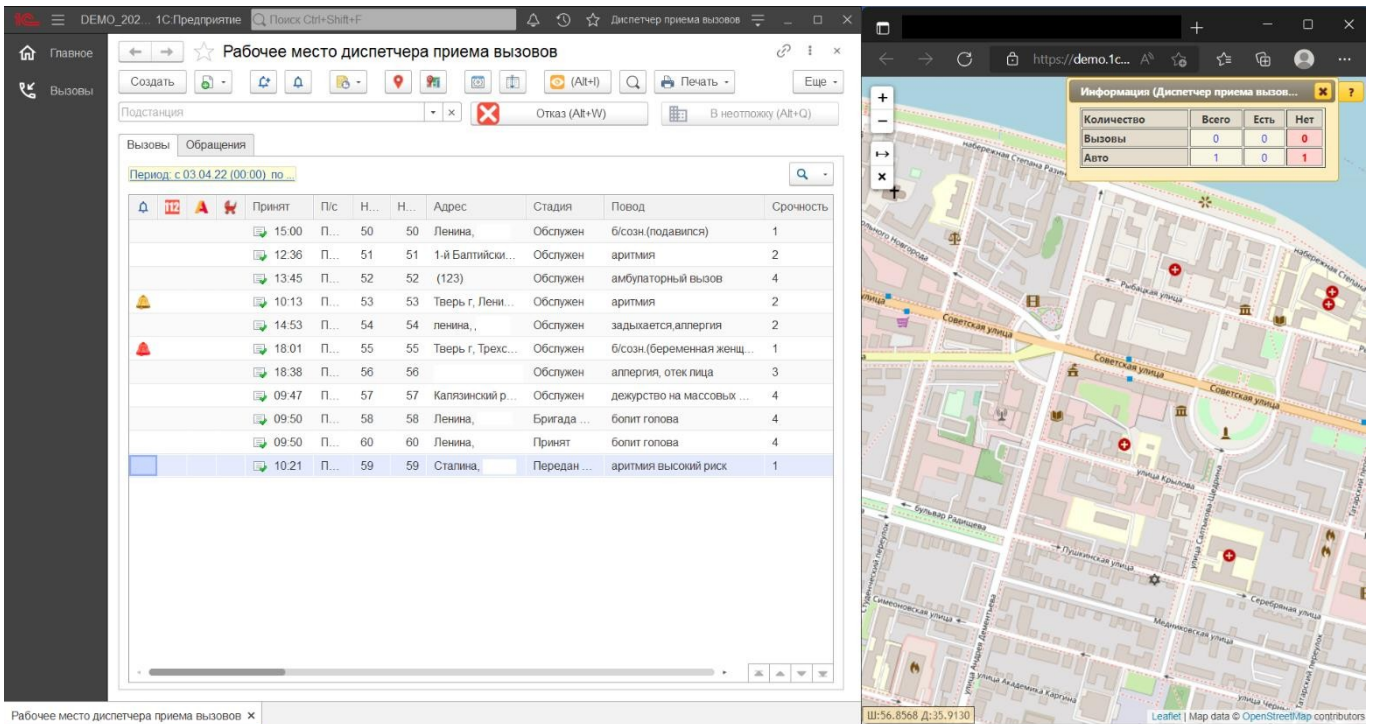


Рисунок 3.14 – Пример размещения окна Системы и карты мониторинга

### 3.5. Пользовательские напоминания

Для того чтобы ввести напоминание необходимо нажать кнопку «*Организер*» в командной панели и из выпадающего меню выбрать команду «*Напомнить*» или «*Напомнить по вызову*» (рис. 3.15). В результате будет создано напоминание или напоминание по выбранному вызову (рис. 3.16) (на форме напоминания поле «*Предмет*» будет заполнено ссылкой на выбранный в списке талон вызова или карту вызова, по данной ссылке можно перейти к вызову).

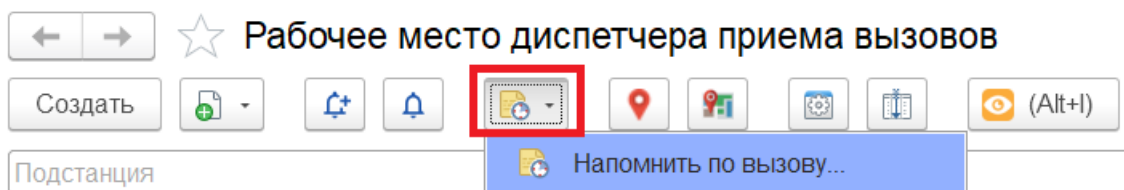


Рисунок 3.15 – Команда ввода напоминания в АРМ Диспетчера приема вызовов

☆ Напоминание (создание) [ссылка] [меню] [окно] [закрыть]

**Записать и закрыть** [?]

текст напоминания

Напомнить:  (7 июня 2022 г. 0:05)

☆ Напоминание (создание) [ссылка] [меню] [окно] [закрыть]

**Записать и закрыть** [?]

Предмет: [Карта вызова № 60 от 22.04.2022 09:50](#)

текст напоминания

Напомнить:  (14:46)

Рисунок 3.16 – Формы ввода напоминания и напоминания по вызову СМП

В форме напоминания необходимо ввести текст напоминания и в поле «Напомнить» задать время срабатывания напоминания. Можно выбрать один из вариантов:

- в указанное время – для указания точной даты и времени напоминания;
- через определенный интервал (рис. 3.17). Поле «Напомнить» можно заполнить, выбрав значение интервала из списка или задав значение с клавиатуры.

При ручном вводе программа автоматически высчитывает дату и время срабатывания напоминания и выводит ее в скобках рядом с полем «Напомнить»;

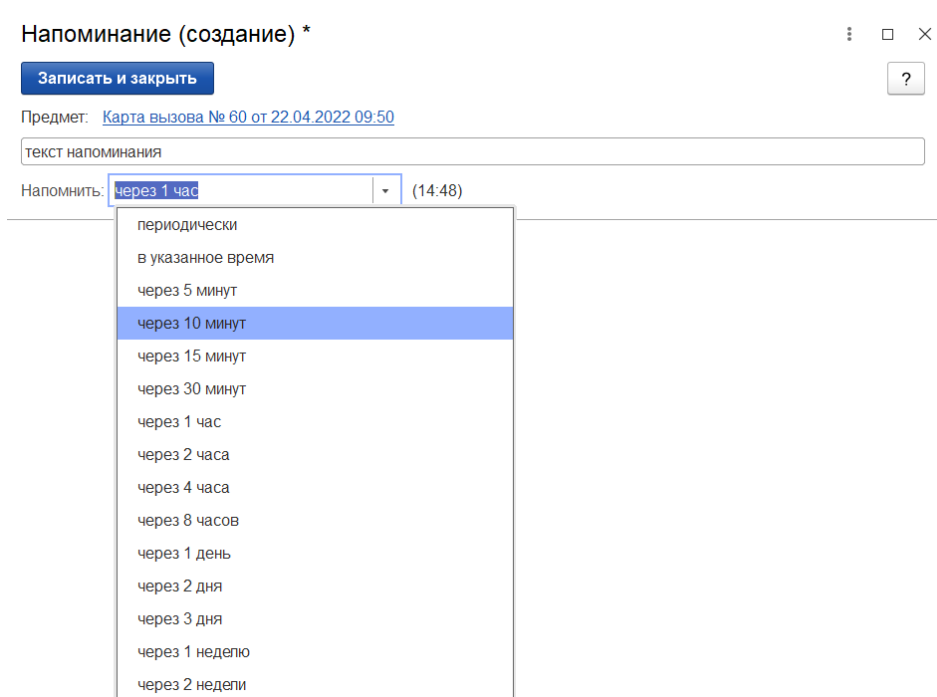


Рисунок 3.17 – Напоминание через определенный интервал

- периодически. Используется для создания периодических напоминаний, например, *по понедельникам в 9:00, по пятницам в 15:00*, или по любому другому расписанию.

По дням, неделям и месяцам можно задавать любую периодичность. Для этого необходимо выбрать *«по заданному расписанию»* и настроить в дополнительном окне *«Расписание»* (рис. 3.18).

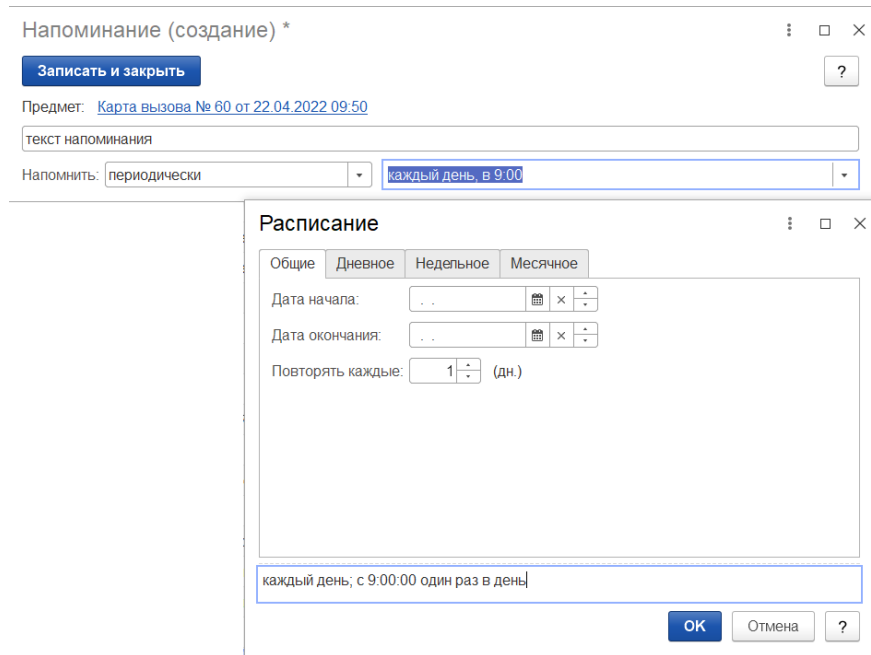


Рисунок 3.18 – Настройка расписания периодического напоминания

В указанное в напоминании время в программе открывается список «Напоминания». В списке содержатся все вновь созданные и отложенные напоминания, у которых подошло время срабатывания. По каждому напоминанию выводится его текст и время, насколько оно было просрочено (рис. 3.19).

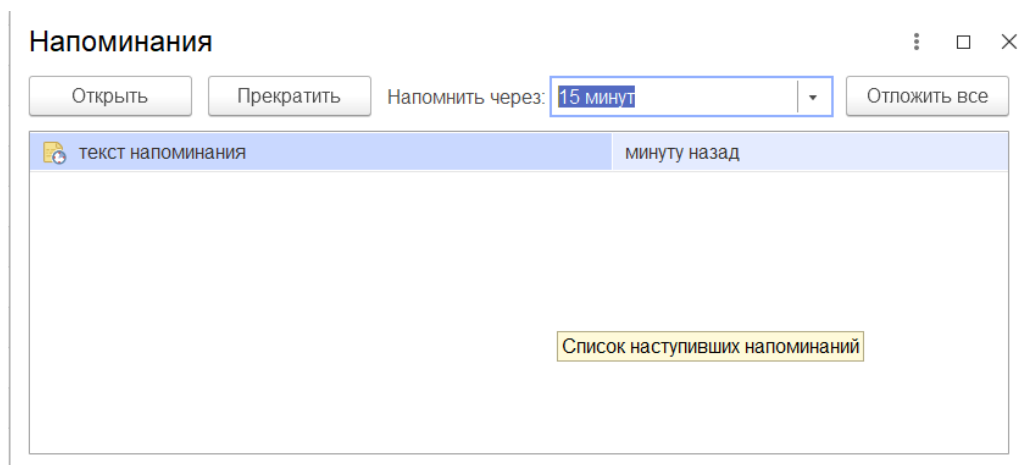


Рисунок 3.19 – Список наступивших напоминаний

Из списка «Напоминания» можно сразу перейти к вызову СМП, с которым связано напоминание (с помощью кнопки «Открыть», при нажатии клавиши *Enter*

или двойному щелчку мыши). Если напоминание не связано с вызовом, то открывается само напоминание.

С помощью кнопки «*Прекратить*» можно отменить выделенные в списке напоминания, удалив их из списка.

С помощью кнопки «*Отложить*» все напоминания в списке можно отложить на время, указанное в поле «*Напомнить через*». Поле «*Напомнить через*» можно заполнить, выбрав значение из списка, или с помощью клавиатуры, указав необходимое значение времени.

Все напоминания, действующие в Системе на текущий момент, представлены в списке «*Мои напоминания*» (рис. 3.20).

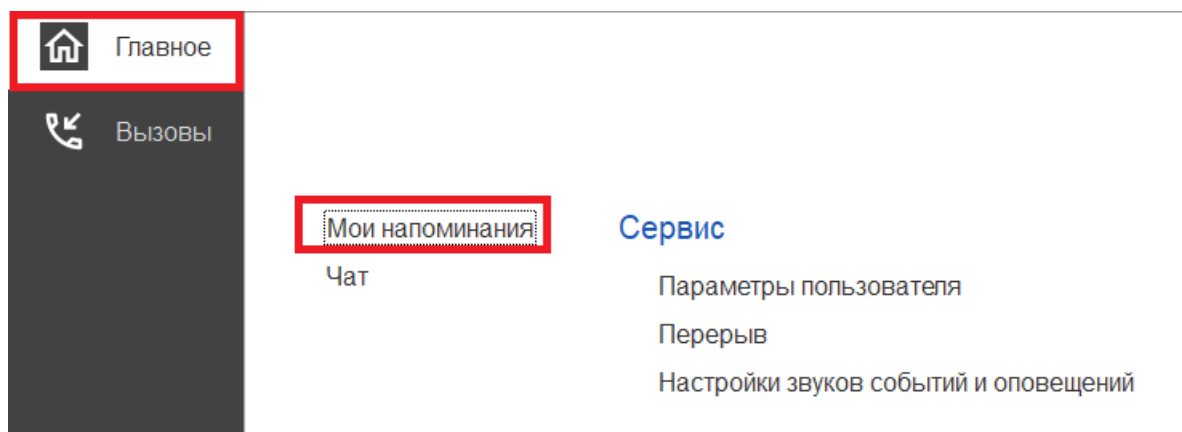


Рисунок 3.20 – Команда «*Мои напоминания*»

В списке «*Мои напоминания*» отображается (рис. 3.21):

- *Срок напоминания* – время срабатывания напоминания;
- *Описание* – текст напоминания;
- *Время события* – время, на которое было назначено напоминание в момент его создания;
- *Источник* – вызов СМП, с которым это напоминание связано.

Срок напоминания	Описание	Время события	Источник
01.06.2022 14:00:00	текст напоминания	01.06.2022 14:00:00	Карта вызова № 60 от 22.04.2022 09:50

Рисунок 3.21 – Список с текущими напоминаниями пользователя

В форме «*Мои напоминания*» можно создать новое напоминание, не привязанное к вызову СМП (с помощью кнопки «*Создать*»), отредактировать выбранное напоминание (с помощью кнопки «*Изменить*») и отменить/удалить выбранное напоминание (с помощью кнопки «*Удалить*»).

Удалить напоминание также возможно из формы напоминания (с помощью кнопки «*Удалить*») (рис. 3.22).

Рисунок 3.22 – Кнопка удаления на форме просмотра напоминания

### 3.6. Обмен короткими сообщениями

Для открытия окна обмена сообщениями, пользователю необходимо выбрать раздел «*Чат*» (рис. 3.23). Также к окну чата можно перейти из всплывающего сообщения по ссылке «*Новое сообщение*» (рис. 3.24).



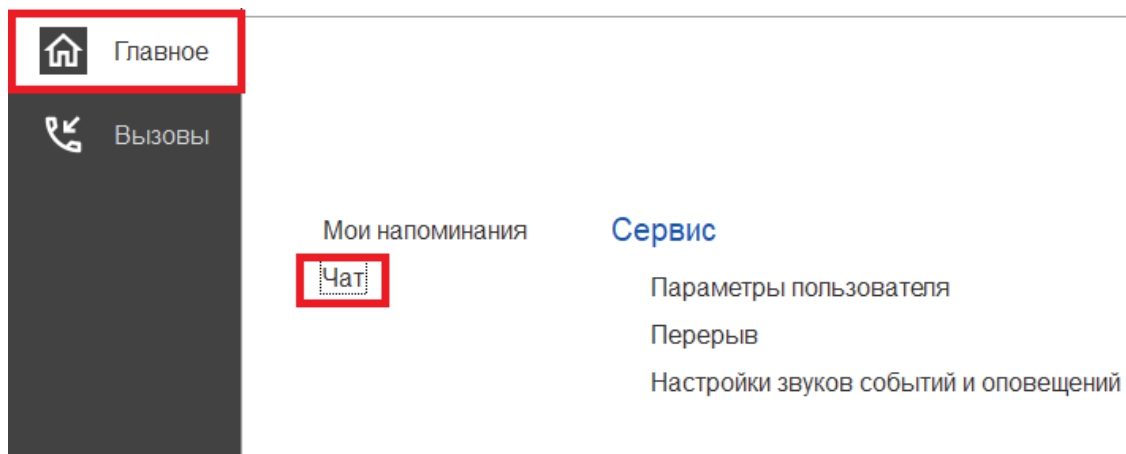


Рисунок 3.23 – Команда открытия чата

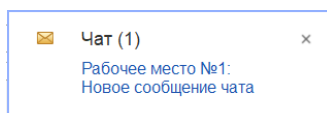


Рисунок 3.24 – Всплывающее уведомление о новом сообщении

Форма «*Чат*» включает в себя (рис. 3.25):

- фильтр по организации и подразделениям;
- список контактов;
- поле отображения сообщений (диалога);
- поле создания нового сообщения.

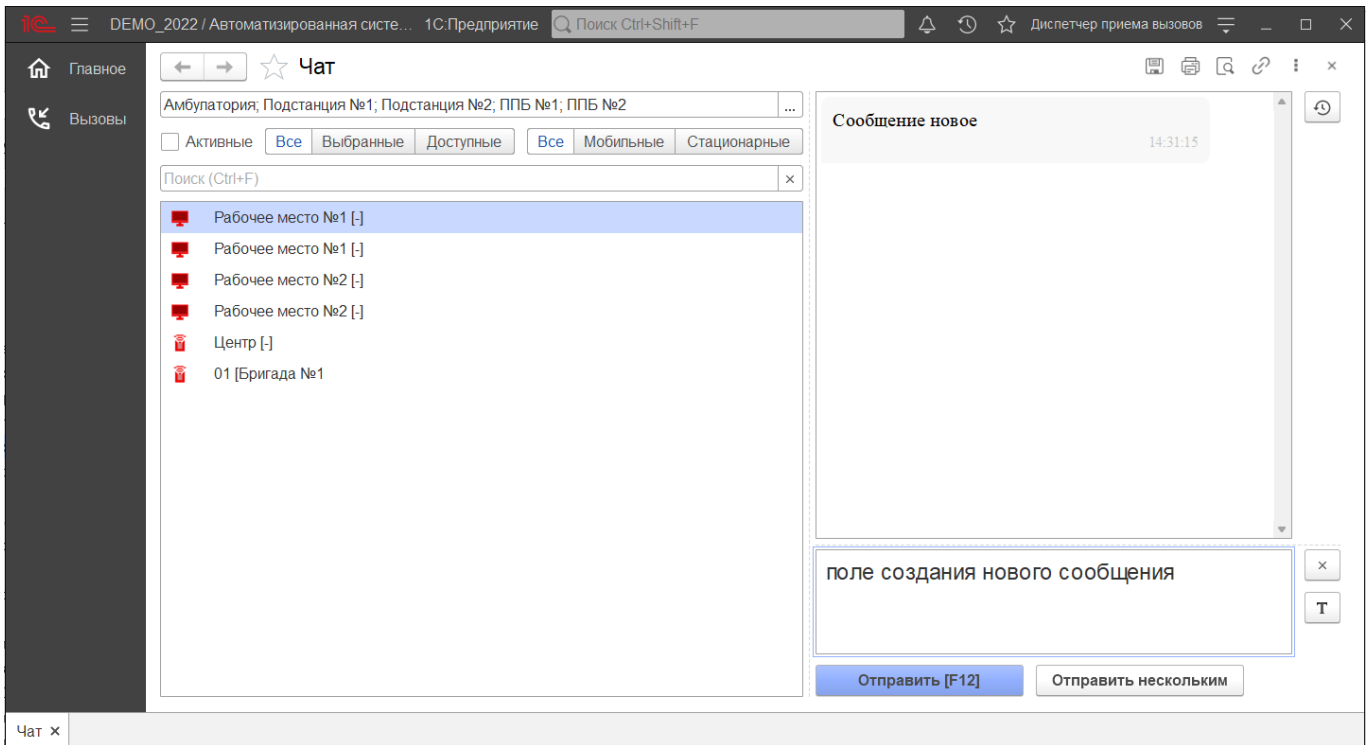




Рисунок 3.25 – Форма чата

Ширина и высота элементов чата регулируются по желанию пользователя.

Список контактов заполняется автоматически и состоит из активных рабочих мест выбранной организации:

- 1) активные пользователи – АРМ сотрудников, находящихся online и доступных для переписки в данное время. Такие рабочие места помечены иконкой .
- 2) бригады на линии, которым выдано мобильное устройство и успешно авторизовавшиеся в Системе. Бригады, работающие с мобильным приложением помечены иконками .

Зеленая иконка означает, что сотрудник на связи.

Желтая – мобильное устройство не присылает свой статус в течение 5 минут.

Красная – мобильное устройство не выходило на связь более 5 минут.

Справа от имени АРМ отображается количество новых, непрочитанных сообщений. При этом наименование рабочего места, от которого есть новые сообщения, выделено красным цветом. Каждое новое сообщение сопровождается всплывающим окном уведомления.

Поле сообщений содержит переписку между текущим пользователем и выбранным сотрудником в списке контактов. Каждое сообщение имеет дату создания. Собственные сообщения имеют признак отправки (➤) и прочтения (➤➤).

В поле создания сообщения вводится текст сообщения. По кнопке «Отправить» или по нажатию клавиши [F12] сообщение отправляется адресату.

### 3.7. Настройка оповещений пользователя

Для удобства работы пользователя предусмотрена возможность индивидуально настроить оповещения Системы, а также изменить пароль для входа в программу. Доступ к настройкам можно получить в подсистеме «Главное», выбрав «Параметры пользователя» (рис. 3.26).

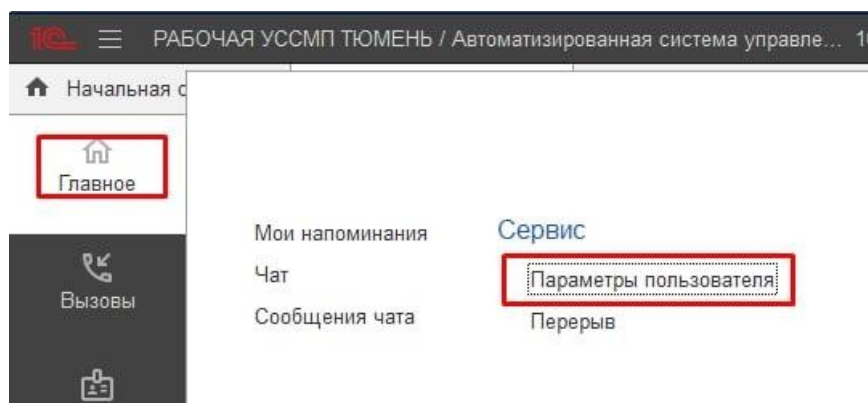



Рисунок 3.26 – Доступ к настройке уведомлений пользователя

Используя кнопку «Изменить пароль», открывается дополнительное окно «Смена пароля» (рис. 3.27). Для смены пароля пользователь вводит текущий пароль в поле «Старый пароль», а новый пароль в соответствующее поле «Новый пароль» и в поле «Подтверждение». Для удобства ввода можно включить видимость вводимых символов, используя «Показывать новый пароль». Предусмотрена возможность сгенерировать автоматически новый надежный пароль с помощью кнопки «Создать пароль». По иконке  можно прочитать подробную справку по процедуре смены пароля.

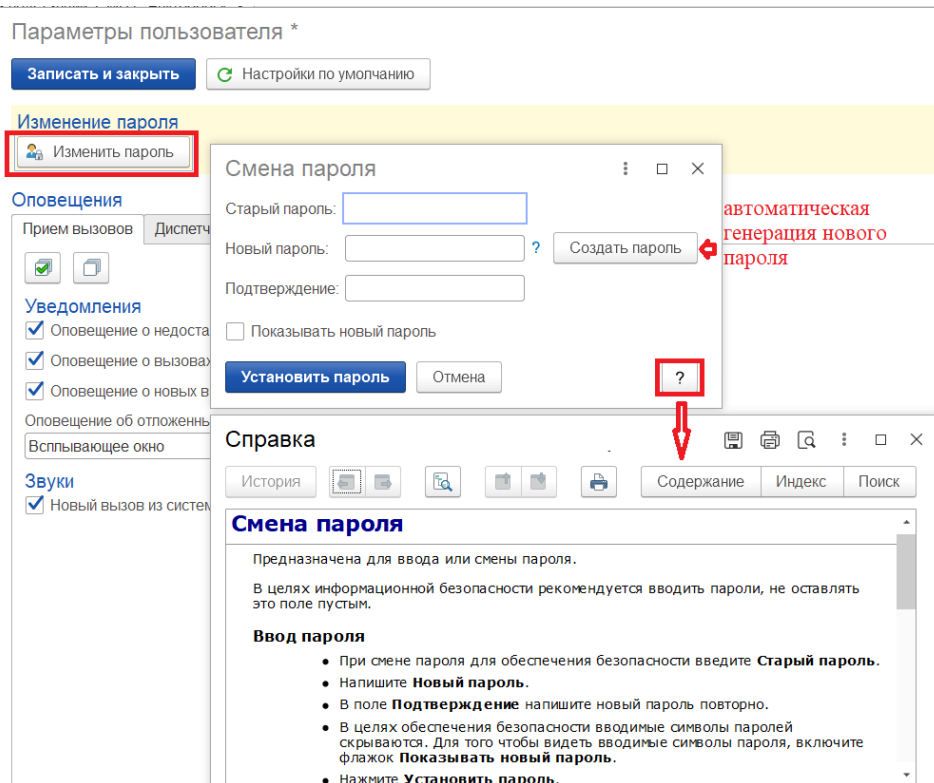


Рисунок 3.27 – Форма для изменения пароля пользователя

На вкладке «*Прием вызовов*» осуществляется настройка уведомлений при приеме вызовов (рис. 3.28). По иконке ? можно получить подробное описание срабатывания оповещения при установке настройки.

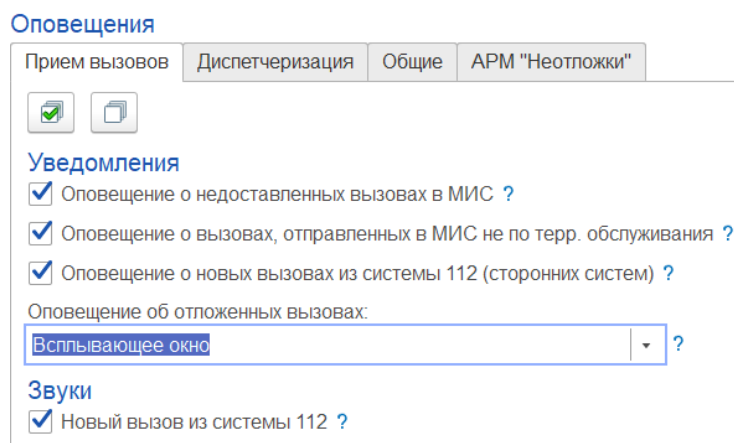


Рисунок 3.28 – Настройка оповещений при приеме вызовов

На вкладке «*Диспетчеризация*» осуществляется настройка уведомлений при управлении бригадами и вызовами (рис. 3.29). По иконке ? можно получить подробное описание срабатывания оповещения при установке настройки.

**Оповещения**

Прием вызовов **Диспетчеризация** Общие АРМ "Неотложки"

**Уведомления**

Оповещение о недоставленных вызовах в МИС ?

Оповещение о вызовах, отправленных в МИС не по терр. обслуживания ?

Оповещение о новых вызовах из системы 112 (сторонних систем) ?

Оповещение о повторных вызовах при назначении бригады ?

Оповещение о превышении времени доезда:  
Не оповещать ?

Оповещение о новых экстренных вызовах:  
Всплывающее окно ?

Оповещение о новых неотложных вызовах:  
Не оповещать ?

Оповещение об отложенных вызовах:  
Всплывающее окно ?

**Звуки**

Вызов отказ (бригада не отозвана) ?

Вызовы не дошедшие до МУ ?

Новое уведомление ?

Новый вызов 103 (неотложный) ?

Новый вызов 103 (экстренный) ?

Оповещение о бригаде, назначенной на подстанции:  
Всплывающее окно ?

Оповещение об освобождении бригады:  
Всплывающее окно ?

Оповещение о вызовах недоставленных до МУ:  
Блокирующее окно ?

Оповещение о бригаде, неотозванной с вызова:  
Всплывающее окно ?

Оповещение о срабатывании тревожной кнопки:  
Блокирующее окно ?

Новый вызов из системы 112 ?

Освобождение бригады с вызова ?

Есть вызовы на старшего врача ?

Тревожная кнопка ?

Рисунок 3.29 – Настройка оповещений при диспетчеризации

На вкладке «*Общие*» осуществляется настройка звуковых уведомлений при получении новых сообщений (рис. 3.30). По иконке ? можно получить подробное описание срабатывания оповещения при установке настройки.

**Оповещения**

Прием вызовов Диспетчеризация **Общие** АРМ "Неотложки"

**Звуки**

Новое сообщение ?

Рисунок 3.30 – Настройка звуковых оповещений при получении новых сообщений

На вкладке «АРМ «Неотложки»» осуществляется настройка звуковых уведомлений при получении новых вызовов из СМП (рис. 3.31). По иконке ? можно получить подробное описание срабатывания оповещения при установке настройки.

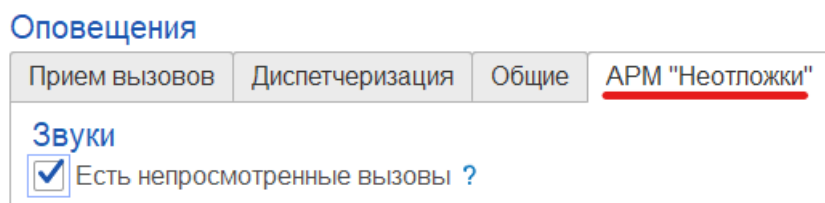


Рисунок 3.31 – Настройка оповещений при получении новых вызовов из СМП

## 4. АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО СТАРШЕГО ВРАЧА

Автоматизированное рабочее место Старшего врача (далее АРМ Старшего врача) предназначено для просмотра и редактирования информации по талонам вызова, с доступом к отработанным картам вызовов. Пользователям с правами доступа «Старший врач» доступна возможность просмотра текущей оперативной обстановки по вызовам и бригадам (в т.ч. на карте мониторинга), а также формирования ряда отчетов по работе СМП. АРМ Старшего врача включает в себя функционал Диспетчера приема вызовов и Диспетчера направлений с дополнительными возможностями.

### 4.1. Рабочее место

Для начала работы Диспетчеру направлений необходимо выполнить вход в Систему под пользователем «Диспетчер направлений», перейти в подсистему «Вызовы» и выбрать раздел «Диспетчеризация» (рис. 4.1). Диспетчеризация также доступна и в подсистеме «Бригады» (рис. 4.2).

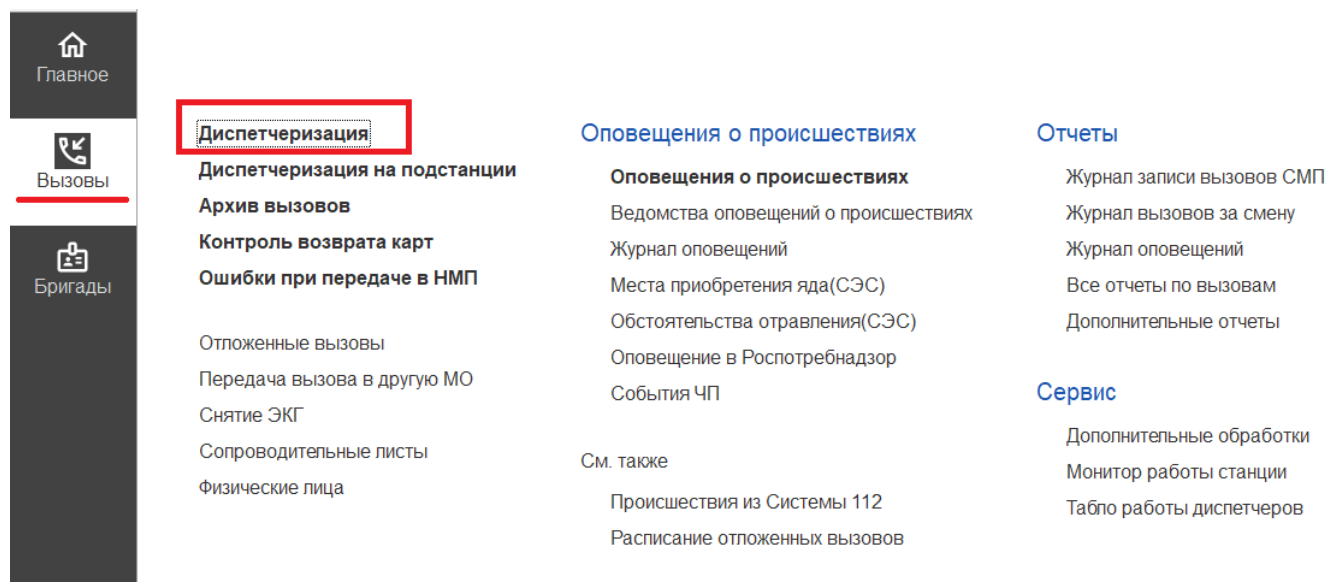


Рисунок 4.1 – Доступ к рабочему месту Диспетчера направлений в подсистеме «Вызовы»

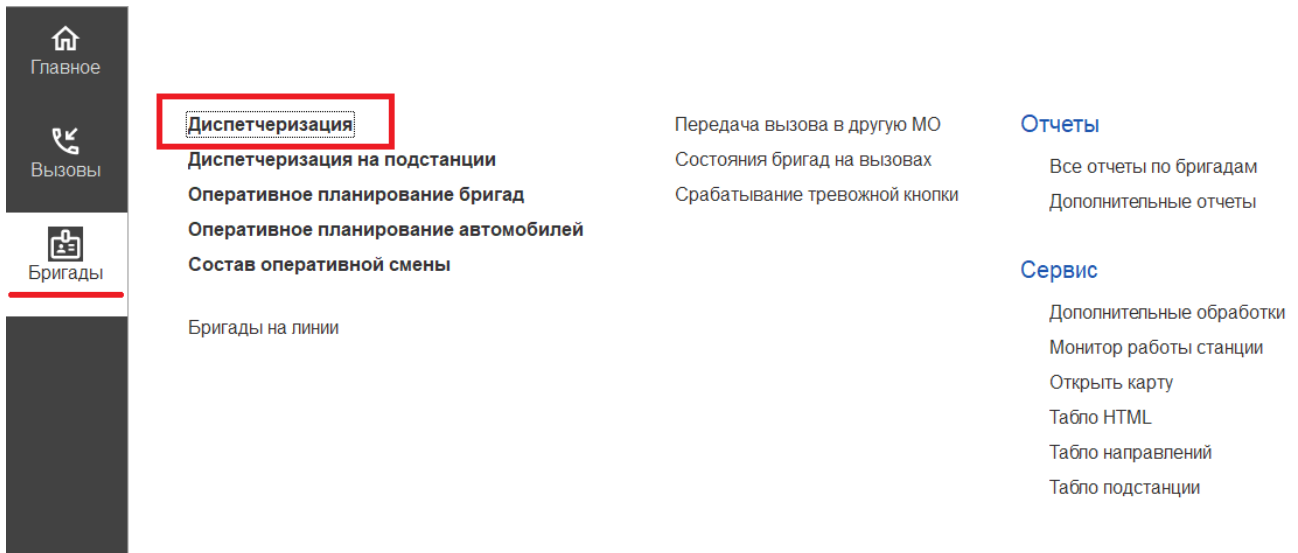


Рисунок 4.2 – Доступ к рабочему месту Диспетчера направлений в подсистеме  
«Бригады»

Рабочая область условно состоит из двух таблиц: данные состояний обслуживаемых вызовов и данные статусов работающих в смену бригад и автомобилей (рис. 4.3).



Рисунок 4.3 – Рабочее место Диспетчера направлений



Для удобства работы Диспетчера направлений предусмотрена возможность настройки рабочей области через кнопку «*Настройка окна диспетчеризации*»  на панели команд (рис. 4.4).



Рисунок 4.4 – Общая панель команд формы управления

«*Настройка окна диспетчеризации*»  содержит настройки представления данных и информирования в рабочей области Диспетчера направлений. Список общих настроек представлен на рис. 4.5.

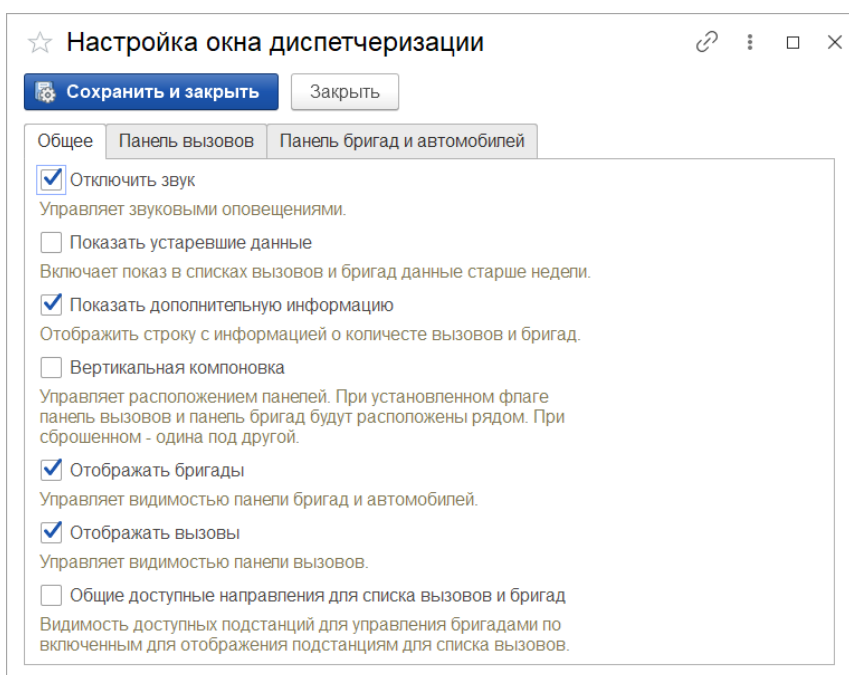


Рисунок 4.5 – Общие настройки окна диспетчеризации

Переключение вида компоновки данных в вертикальный режим просмотра выполняется путем установления отметки «*Вертикальная компоновка*». Внешний вид рабочей области с такой настройкой представлен на рис. 4.6.

Рисунок 4.6 – Вертикальная компоновка данных в АРМ Диспетчера направлений

Настроить отображение панели вызовов, а также состав колонок, таблиц и правил сортировки данных можно через вкладку «*Панель вызовов*», настроить панель

бригад и автомобилей, соответственно через вкладку «*Панель бригад и автомобилей*» (рис. 4.7).

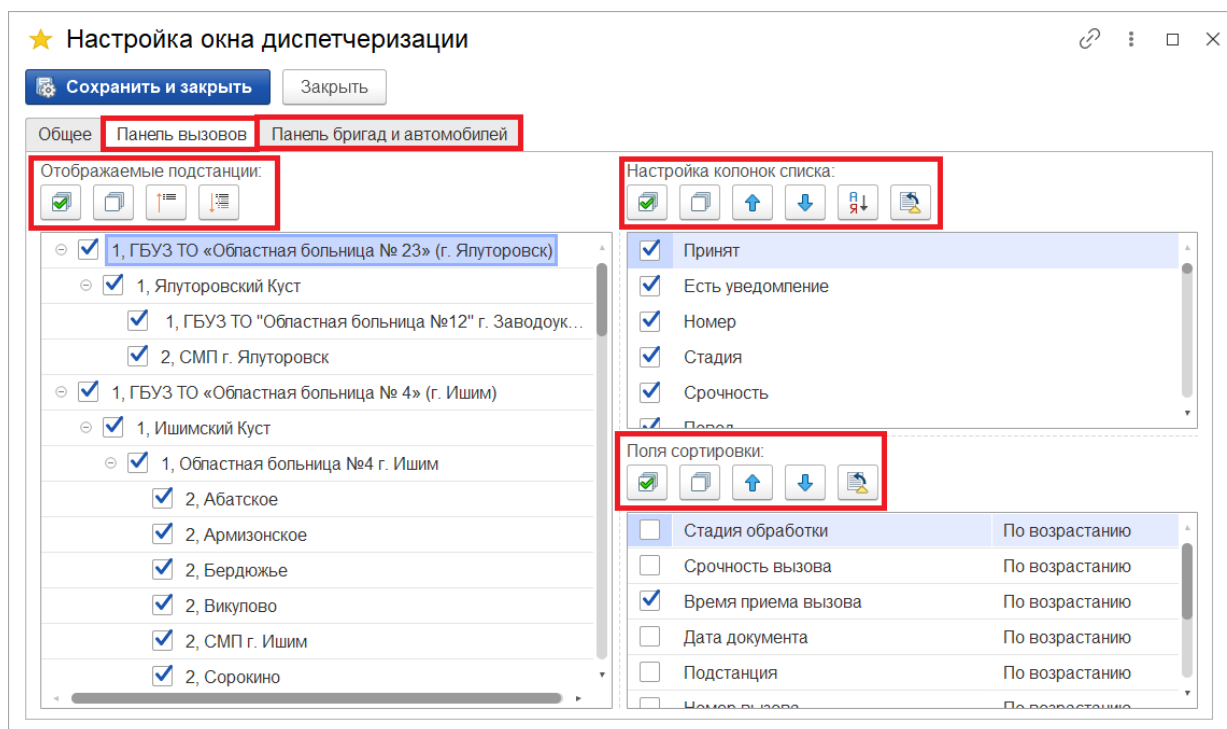



Рисунок 4.7 – Разделы настроек таблиц управления вызовами и бригадами по подстанциям

В случае, если переданные бригадам вызовы в течение заданного количества времени не получили подтверждения с мобильных устройств, всплывает уведомление о наличии неподтвержденных вызовов (рис. 4.8). «*Вызовы ожидающие подтверждения*»  – команда перехода к просмотру данных вызовов, с невыполненным подтверждением установки статуса на мобильном устройстве.

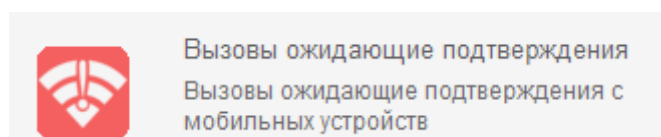


Рисунок 4.8 – Всплывающее уведомление

При использовании настройки блокирующих уведомлений у пользователя АРМ Диспетчера направлений автоматически открывается форма списка вызовов, прием которых не подтвержден на мобильном устройстве бригады (рис. 4.9).

Вызовы ожидающие подтверждения от МУ		
<span>✓ Подтвердить выполнение</span> <span>✗ Отозвать</span> <span>Я↓</span> <span>Я↓</span> <span>Еще ▾</span>		
Номер	Старший бригады	Смена
Время приема вызова	Профиль бригады	Стадия
Подстанция	Удалить автомобиль	
2_Яп_Яп		Дневная
03.06.2022 12:27:31	Ф	Передан бригаде
СМП г. Ялуторовск		

Рисунок 4.9 – Список вызовов, ожидающих подтверждения на мобильных устройствах



– переход к карте мониторинга для просмотра актуальной информации на карте местности.



– перенос установленных для управления фильтров по доступным направлениям вызовов и бригад на карту мониторинга.



– меню-органайзер, содержит команды для создания пользовательского напоминания в Системе о событии или действии: «Напомнить» и «Напомнить по вызову» в выбранное время.

*Нов. вызовы (Новые вызовы)* – показывает количество новых непросмотренных зарегистрированных вызовов в Системе по доступным направлениям пользователя (рис. 4.10).

*Уведомления* – показывает количество новых, непросмотренных пользователем, уведомлений по вызовам в списке (рис. 4.10).

Нов. вызовы: 4 Уведомления: 2

Рисунок 4.10 – Счетчики новых данных в списке вызовов

*Информационное табло* – показывает количественные данные по превышениям оперативных показателей (рис. 4.11). Видимость панели включается на форме настроек окна «Показать дополнительную информацию».

Просроченные вызовы: 7 | Превышено опер. время: 3 | Бригад не отозвано: 0 | Бригад не снято с линии: 18 | Авто не снято с линии: 18

Рисунок 4.11 – Строка состояния превышений показателей

*Нов. вызовы (Новые вызовы)* – показывает количество новых, непросмотренных зарегистрированных вызовов в Системе по доступным направлениям пользователя (рис. 4.8).

*Уведомления* – показывает количество новых, непросмотренных пользователем, уведомлений по вызовам в списке (рис. 4.8).

Нов. вызовы: 4 Уведомления: 2 |

Рисунок 4.8 – Счетчики новых данных в списке вызовов

*Информационное табло* – показывает количественные данные по превышениям оперативных показателей (рис. 4.9). Видимость панели включается на форме настроек окна «Показать дополнительную информацию».

i Просроченные вызовы: 7 | Превышено опер. время: 3 | Бригад не отозвано: 0 | Бригад не снято с линии: 18 | Авто не снято с линии: 18

Рисунок 4.9 – Строка состояния превышений показателей

#### 4.1.1. Состояния вызовов скорой медицинской помощи

*Вызов* + Вызов – создание нового талона вызова.

*Подменю копирования вызова* 📄 – команда с выбором вида копирования данных: только данные повода к вызову и места вызова [*F9*], копирование с данными пациента [*Shift+F9*]; копирование талона с исходным временем приема вызова [*Ctrl+F9*] (рис. 4.12). Данные переносятся из выбранного в списке талона, за исключением номера линии и данных сотрудника, принявшего вызов.

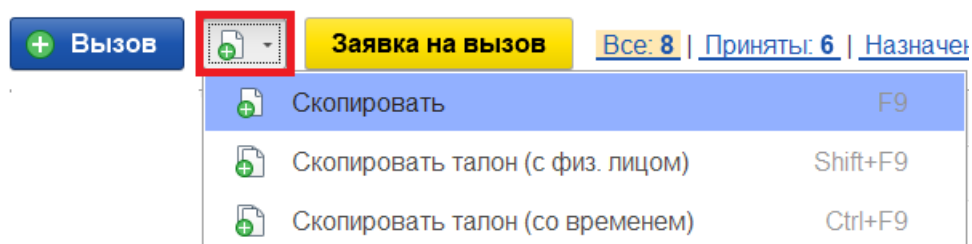


Рисунок 4.12 – Функции создания нового талона вызова путем копирования выбранного в списке

*Заявка на вызов* **Заявка на вызов** – открытие формы создания отложенного по времени вызова (рис.4.13).

Рисунок 4.13 – Форма создания отложенного по времени вызова (пример)

На рис. 4.14 представлены фильтры таблицы состояний вызовов, с помощью которых можно отобрать вызовы в списке по соответствующей стадии обработки («Все», «Приняты», «Назначены», «В пути», «На месте», «Транспортировка», «В неотложке»), нажав левой кнопкой мыши на наименование. В содержании наименования показано количество объектов, что соответствует его наполнению. Также предусмотрена фильтрация по превышениям оперативного времени

реагирования или выполнения вызова («Задержки») и доступ к просмотру «Архива за последние 24 часа».

Все: -- | Приняты: -- | Назначены: -- | В пути: -- | На месте: -- | Транспортировка: -- | В неотложке: 1 | Задержки: -- | Архив за 24 ч.: --

Рисунок 4.14 – Фильтры таблицы состояний вызовов

#### 4.1.2. Состояния бригад скорой медицинской помощи

Окно состояния бригад СМП делится на панель задач и таблицу состояний бригад (рис. 4.15).

Смена	П/С	Профиль	Бригада	Старший	Статус	В статусе, мин	Причина перерыва
08:00-08:00	●	Велижаны п/с	Н	Фен2 (Велижаны...	На вызове	15	
дневная	●	Викулово	Ф	Бригада №10 (В...	Свободна	2	
Ночная (20:00-0...	●	ГБУЗ ТО "ОБ ...	Ф	Бригада №56(3...	Свободна	3	
Суточная (08:00...	●	ГБУЗ ТО "ОБ ...	Ф	Бригада №56(3...	На вызове	16	
Ночь (20:00 - 08...	●	Исетское п/с	Ф	Бригада №6 (с...	На вызове	14	
День	●	ОСМП Уват	Ф	Бригада №81 (с...	Свободна	7	
19:00-07:00	●	Подстанция №1	Бж	102	Свободна	1	
09:00-21:00	●	Подстанция №1	И	125	Свободна	1	

Рисунок 4.15 – Панель задач и таблица состояний бригад

Для удобства работы на панели задач расположена группа фильтров.

*Все* – полный список всех бригад на линии (фильтр по статусу бригады отключен).

*Свободные* – фильтр бригад по статусу «Свободна».

*Приняли вызов* – фильтр бригад по статусу «Приняла вызов».

*В пути* – фильтр бригад по статусу «В пути».

*На месте* – фильтр бригад по статусу «На вызове».

*Транспортировка* – фильтр бригад по статусу «Транспортировка».

*Перерыв* – фильтр бригад по статусу «Перерыв».

*Задержка* – фильтр бригад по превышениям нормативов времени выполнения вызова.

## 4.2. Прием вызова на консультацию

Для Диспетчера приема вызовов передача нового вызова на Старшего врача без голосового соединения доступна на любом этапе диспетчеризации вызова вплоть до приезда бригады на вызов, т.е. до присвоения вызову статуса «*На вызове*». С использованием мобильного устройства бригада также может запросить консультацию Старшего врача по текущему вызову.

В АРМ Старшего врача при наличии вызовов, переданных без голосового соединения на решение, станет активна кнопка «*Передан на ст. врача*» и появится всплывающее окно с информацией о поступлении требующих решения обращений.

При нажатии на всплывающее окно или кнопку «*Переданы на ст. врача*» открывается список обращений, которые находятся в статусе «*Ожидает решения ст. врача*» (рис. 4.13) или список вызовов, на обслуживании бригадами, где требуется консультативная помощь старшего врача. Заявка на оказание телемедицинской консультации бригаде будет выделена в списке красным фоном.

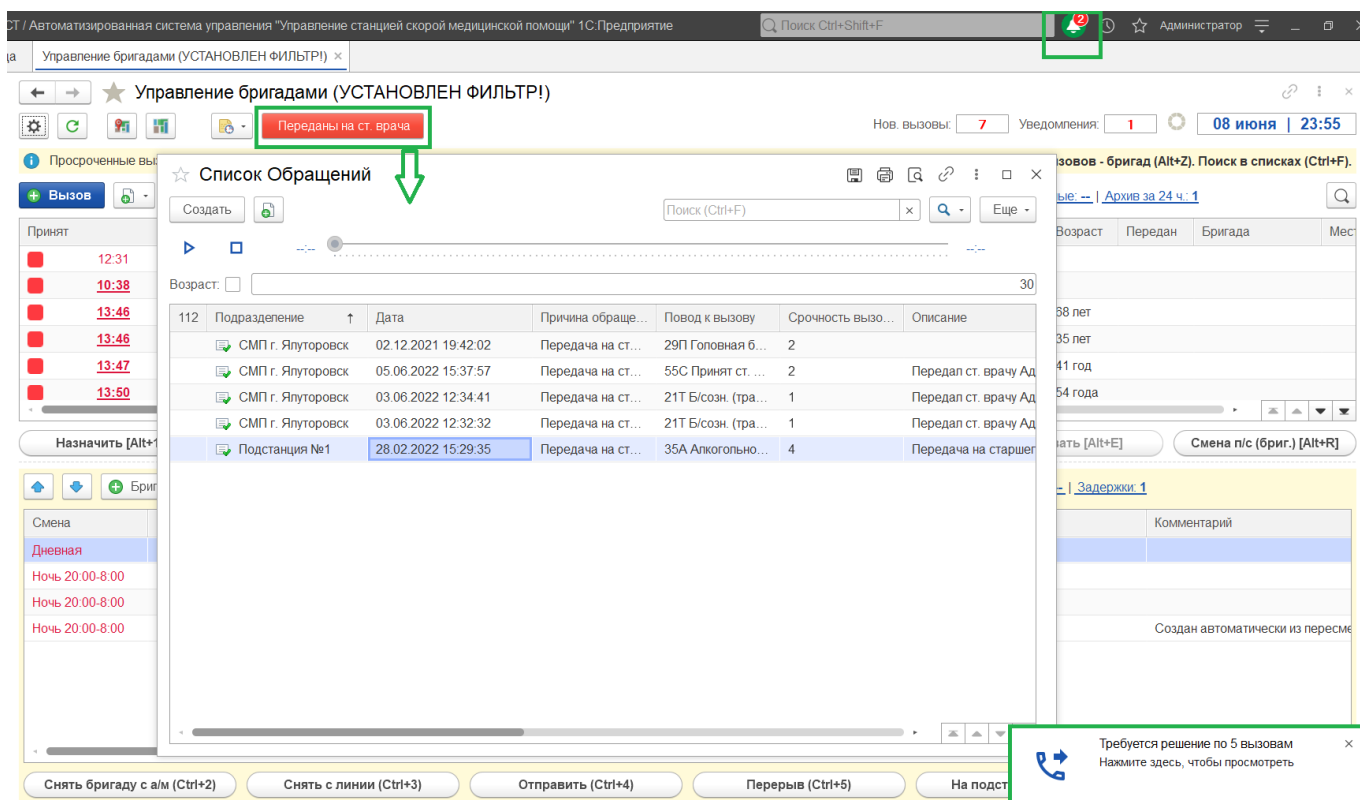


Рисунок 4.13 – Список обращений, ожидающих решения Старшего врача



Открыв заявку на консультацию от бригады, врач может просмотреть талон вызова, по которому требуется оказание телемедицинской помощи (рис. 4.14). А также немедленно перезвонить непосредственно на мобильное устройство, либо по контактному номеру старшего бригады (рис. 4.15), доступному в разделе «Контактная информация».

Обращение 02-355957 от 09.06.2022 13:50:08 \*

Основное История опроса **Контактная информация**

Провести и закрыть Провести Передать старшему (Alt+S) Консультация (Alt+K) Создать заявку на вызов

Обращение: 1\_Ял\_Ял Дата вызова: 09.06.2022 Время вызова: 11:32:59 Принят Амбулаторный ФБДЛЕНПШ 11:52

Адрес вызова: г Ялуторовск, дор Карла Либкнехта-ад1.. д. 3

Доп. инф: Подъезд: Этаж: Код подъезда:

Место вызова: Улица

ЛПУ по адресу:

Заявитель: Теп. заявителя: Теп. контактный: 321123

Повод: 21X Б/созн. неизв 1 Категория:

Комментарий:

ФИО: ФИО БОЛЬНОГО

Дата рождения: 02.02.2002 Возраст: 20 лет 4 мес. 7 дней Пол: Нет М Ж

Вид вызова: Первичный

Подстанция: СМП г. Ялуторовск Организация: ГБУЗ ТО «Областная больница № 23» (г. Ялуторовск) Сектор: ОБ№23\_Ялуторовск

Причина обращ.: **Консультация** Вызов: Карта вызова № 1\_Ял\_Ял от 09.06.2022 11:32 Редактировать вызов

Описание: ;123;Теле-ЭКГ Контактный номер:88005553535 Повод: ЗЖ Аллергия, отек лица Срочность: 2 Адрес вызова г Ялуторовск, дор Карла Либкнехта,ад 1 1

Принял: АРМ: Админ СМП г. Ялуторовск

Tab - Следующее поле Shift+Tab - Предыдущее F7 - Создать обращение Ctrl+Q - Открыть опросник Alt+Y - Показать вызов на карте Alt+S - Передать на старшего врача F4 - Открыть список выбора Alt+R - Поиск повторных вызовов Ctrl+Enter - Записать и закрыть

Рисунок 4.14 – Ссылка на талон вызова из обращения на консультацию от бригады

Обращение 00-017274 от 25.08.2020 21:24:27

Основное Контактная информация

**Бригада №1 (Ишим) Ф**

Старший: Фамилия Имя Отчество ()

Телефон: \_\_\_\_\_

Мобильное устройство: Ишим01 \_\_\_\_\_

Рисунок 4.15 – Контактная информация бригады

После оказания консультации Старший врач заполняет поля «Причина обращения» и «Описание» (рис. 4.16) в списке обращений.

Подстанция:	СМП г. Ялutorовск	Организация:	ГБУЗ ТО «Областная больница № 23» (г. Ял...	Сектор:	ОБ№23_Ялutorовск
Причина обрац.:	Отработано старшим врачом	Вызов:	Карта вызова № 1_Ял_Ял от 09.06.2022 11:32	[... x] [Редактировать вызов]	
Описание:	Комментарий	Категория заявителя:			

Рисунок 4.16 – Заполнение обращения по вызову с консультацией Старшего врача

После проведения дорегистрации и записи (проведения) талона вызова, переданного на консультацию Диспетчером приема вызовов, вызов принимает статус *«Принят»*. При перезаписи переданного на консультацию вызова Старшим врачом поле *«Принял»* автоматически перезаполняется данными ФИО Старшего врача. Поле *«Время»* заполняется в момент записи талона текущим временем.

При передаче незаписанного талона вызова и отсутствии необходимости выезда бригады СМП, Старший врач может провести его как документ-обращение. В таком случае данный талон в АРМ Диспетчера направлений и АРМ диспетчера подстанции не попадает.

Аналогично передаче талона вызова без голосового соединения, передача с голосовым соединением доступна на любом этапе диспетчеризации до приезда бригады на вызов. При снятии трубки Старший врач видит автоматически открывшийся талон вызова с данными, которые внес диспетчер. Возможности редактировать поля талона заблокированы. У Диспетчера приема вызовов в это время появляется блокирующее интерфейс окно с 3-мя командами: *«Передать вызов»*, *«Переключение между абонентом и консультантом»* и *«Отмена»*.

*«Передать вызов»* – передает предзаполненный талон и голосовое соединение Старшему врачу. В этом случае диспетчер кладет трубку, после чего происходит автоматическое соединение *консультанта и абонента*.

*«Переключение между абонентом и консультантом»* – переключение между *абонентом и консультантом*. При переключении назад на *абонента консультант* ставится на удержание.

*«Отмена»* – вернуться к заполнению талона вызова и снять *абонента с удержания*.

После записи принятого вызова Старшим врачом поле «Принял» заполняется данными ФИО сотрудника, под которым работает данный пользователь. Поле «Время» заполняется в момент записи талона текущим временем.

### 4.3. Регистрация вызова и обращения в Системе

Регистрация вызова в Системе происходит путем заполнения и проведения обращения с причиной обращения «Вызов». Внешний вид формы обращения представлен на рис. 4.17.

← → ★ Рабочее место диспетчера приема вызовов

Создать

Обращение (создание)

Основное История опроса Контактная информация

Провести и закрыть Провести Перебросить на старшему (Alt+S) Создать заявку на вызов

Обращение Дополнительно

Амбулаторный 18:49

Повод: Срочность Категория:

Комментарий:

Адрес вызова:

Доп. инф.: Подъезд: Этаж: Код подъезда:

Место вызова:

ЛПУ по адресу:

ФИО больного:

Дата рождения: Возраст: лет мес. дней Пол: Нет М Ж

Заявитель: Тел. заявителя: Тел. контактный:

Вид вызова: Первичный

Подстанция: Организация: БУЗ "ССМП" Сектор:

Причина обрац.: Вызов по умолчанию форма настроена на регистрацию вызова

Описание: Категория заявителя:

Принял: ФИО Диспетчера АРМ: Линия №1 Подстанция: №1

Tab - Следующее поле Shift+Tab - Предыдущее F7 - Создать обращение Ctrl+O - Открыть опросник Alt+V - Показать вызов на карте Alt+S - Перебросить на старшего врача F4 - Открыть список выбора Ctrl+Enter - Записать и закрыть вызов Alt+R - Поиск повторных вызовов

Рисунок 4.17 – Регистрация талона вызова

В форме регистрации нового обращения по умолчанию выбран вариант регистрации нового вызова (Причина обращения: «Вызов»), также автоматически заполнена информация о рабочем месте пользователя.


Номер талона вызова и/или обращения и время их регистрации будут записаны при проведении данных в Системе.

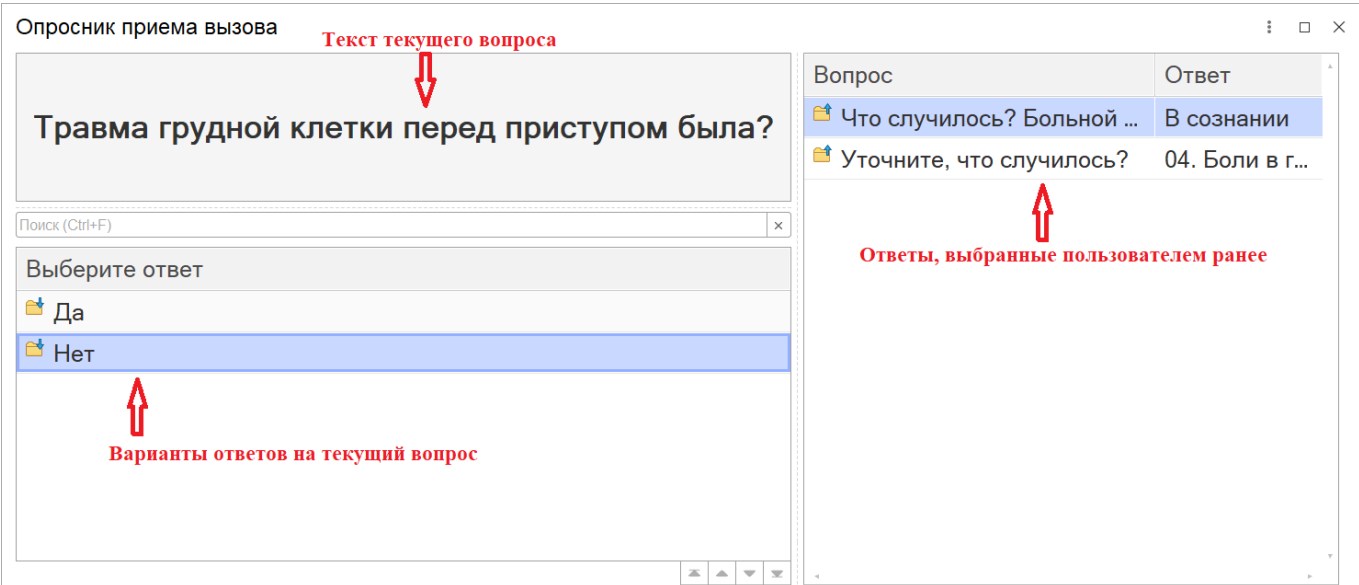
Остальные данные для регистрации вызова заполняются последовательно при опросе заявителя.

Переход по полям талона вызова осуществляется по клавишам [Enter] или [Tab], перемещение назад сочетанием клавиш [Shift+Tab], открытие списка допустимых значений – [F4] или [Down (стрелка вниз)]. Справку по доступным командам управления с клавиатуры можно увидеть в нижней части талона вызова (рис. 4.18).

Tab - Следующее поле      F7 - Создать обращение      Alt+V - Показать вызов на карте      F4 - Открыть список выбора      Alt+R - Поиск повторных вызовов  
Shift+Tab - Предыдущее      Ctrl+Q - Открыть опросник      Alt+S - Передать на старшего врача      Ctrl+Enter - Записать и закрыть

Рисунок 4.18 – Справочная информация о горячих клавишах

*Повод*– выбор повода к вызову из справочника, путем ввода с клавиатуры или по результату прохождения опросника. Опросник (рис. 4.19) открывается при нажатии кнопки «Открыть опросник»  или с использованием сочетания клавиш [Ctrl+Q].



Опросник приема вызова

Текст текущего вопроса

Травма грудной клетки перед приступом была?

Поиск (Ctrl+F)

Выберите ответ

- Да
- Нет

Варианты ответов на текущий вопрос

Вопрос	Ответ
Что случилось? Больной ...	В сознании
Уточните, что случилось?	04. Боли в г...

Ответы, выбранные пользователем ранее

Рисунок 4.19 – Внешний вид опросника

Управление и выбор объектов на форме опросника можно производить как посредством компьютерной мыши, так и с помощью клавиатуры:

- [Enter] – осуществляет ввод данных или подтверждение действия в зависимости от текущего вопроса;
- [Up (стрелка вверх)] и [Down (стрелка вниз)] – вертикальная смена положения курсора на строке;
- [Backspace] – возврат к предыдущему элементу опроса. В случае, если элемент опросника требует текстовый ввод, необходимо сначала завершить заполнение строки (нескольких строк) нажатием клавиши [Enter], затем клавишей [Backspace] вернуться к предыдущему элементу опроса.

В результате прохождения опросника в талоне будет заполнено поле «Повод» и сопутствующие к нему значения: «Срочность вызова» и «Профиль вызова» (рис. 4.20). Для определенных поводов также определяется и «Категория». При необходимости Диспетчер может оставить дополнительную информацию в поле «Комментарий».

Профиль вызова, порядок назначения бригад и срочность вызова могут быть пересчитаны при изменении данных возраста пациента, пола и места вызова.

Амбулаторный лин ← профиль заболевания 11:37

Повод: боли в груди, молод.возр. 3 Категория: ×

Комментарий: срочность вызова ≡ [кнопка]

Рисунок 4.20 – Пример заполнения данных талона по поводу к вызову

Для повода к вызову «Перевозка» форма расширяется дополнительными полями для заполнения: диагноз пациента (поле «Диагноз»), категория места назначения (больница, роддом, по адресу, поле «Доставить в») и место доставки пациента (поле «Наименование мед. учреждения») (рис. 4.21).

Рисунок 4.21 – Дополнительные поля талона для оформления перевозки

При наличии прав на редактирование Диспетчеру можно указать «Повод к вызову» и «Срочность» самостоятельно.

Далее следует блок ввода адреса вызова (рис. 4.22), в котором обязательным для заполнения является поле «Адрес вызова». Окно для ввода адреса вызова открывается автоматически при переходе на пустое поле, также вызвать форму ввода адреса вызова можно нажатием на кнопку «...» (см. рис. 4.22).

Рисунок 4.22 – Блок ввода адреса в форме создания нового обращения или вызова

В поле «Город, населенный. пункт» вводится часть названия города или населенного пункта (рис. 4.23). По введенным символам пользователю предлагается список найденных в Системе соответствий. На следующем шаге необходимо выбрать строку с нужным населенным пунктом или городом стрелками *вверх/вниз* на клавиатуре и подтвердить заполнение по клавише *Enter*. Поле «Улица» заполняется аналогично: ввести наименование улицы и выбрать значение из списка.

Адрес вызова:

Доп. инф:

Место вызова:

ЛПУ по адресу:

од подъезда:

☆ Адрес вызова 🔗 ⋮ □ ×

Город, населенный пункт:

Улица:

Адресный объект:

Дом 
  
Корпус 
  
Квартира 
  
Подъезд 
  
Этаж 
  
Код подъезда

Индекс:

Комментарий:

Административно-территориальное деление ?

Рисунок 4.23 – Форма ввода адреса вызова


Если при опросе заявителя называется не адрес, а наименование адресного объекта или медицинского учреждения – Диспетчер вносит название объекта или его часть в поле «Адресный объект» (рис. 4.24).

После выбора из предложенных соответствий адресного объекта – поля «Город, нас. пункт», «Улица», «Дом» будут заполнены автоматически по данным адресного объекта. В форме обращения автоматически заполняется поле «Место вызова». Если же диспетчер заполнил адрес вызова, по которому располагается адресный объект, зарегистрированный в Системе, то поле «Адресный объект» заполнится автоматически.

Рисунок 4.24 – Ввод адресного объекта

В случае, если адрес пациента не соответствует формату адресного классификатора, то в форме поле «Адрес» будет оформлено в обрамление красного цвета (рис. 4.25).

Рисунок 4.25 – Выделение адреса вызова, не соответствующего формату

Для отображения адреса вызова на карте местности используйте сочетание кнопку  или клавиш [Alt+V] на форме регистрации обращения, карта мониторинга должна быть предварительно открыта (рис. 4.26).



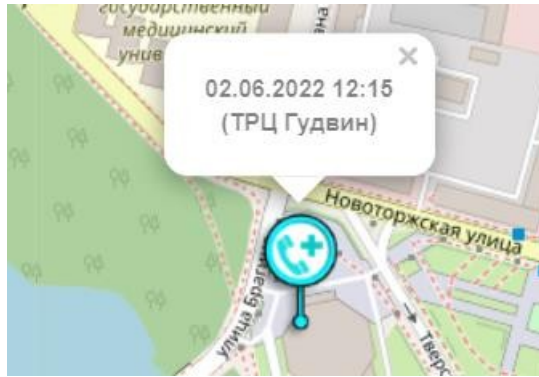



Рисунок 4.26 – Метка координат вызова на карте местности

Если по введенному адресу вызова имеется информация, зарегистрированная в Картотеке специального учета (адреса) – в талоне вызова появится всплывающее сообщение и пиктограмма . Информация переносится автоматически в комментарий по адресу (рис. 4.27).


Доп. инф:	К: Шлагбаум на проезде к служебному входу	
Место вызова:	Общественное место	▼ ×

Рисунок 4.27 – Заполнение дополнительной информации к адресу из картотеки специального учета

Если при заполнении используется подобранный адресный объект или в адресе вызова указан номер квартиры, то поле «Место вызова» будет заполнено автоматически. Если поле «Место вызова» не заполнено, то значение необходимо выбрать из справочника (рис. 4.28) или начать вводить наименование с клавиатуры и выбирать из соответствий.




представление параметра на форме изменится на красный фон, что будет сигнализировать об ошибке (рис. 4.30).

ФИО больного: ИВАНОВА УЛЬЯНА

Дата рождения: . . . Возраст: - лет - мес. ! дней Пол: **М** **Ж**

Рисунок 4.30 – Пример неверного сочетания ФИО и пола пациента

Если в талоне введены ФИО и дата рождения пациента, то возможен просмотр истории обращений физического лица в службу скорой медицинской помощи (рис. 4.31), в том числе с просмотром данных интегрированной электронной медицинской карты (ИЭМК) пациента, зарегистрированного в региональной медицинской информационной системе (РМИС). Информация об истории обращений доступна по кнопке .

☆ Карточка пациента

[Сформировать](#) [Портал ИЭМК](#) Еще ▾

Особые отметки  
**ССЗ в анамнезе**

Дата рождения: 01.01.1900 Полных лет 122, месяцев 5 СНИЛС

Документ медицинского страхования  
Полис ОМС единого образца № 11111111111111111111 ФИЛИАЛ ЗАКРЫТОГО АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА ВТБ МЕДИЦИНСКОЕ СТРАХОВАНИЕ В ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ (Тюменская область)  
Действителен с не указано по бессрочно

Прикрепление  
Областная больница № 23 (взрослая поликлиника)

**История обращений в СМП**

Дата	Повод к вызову	Диагноз основной
20.04.2022 13:51:22	22Г Травма головы,нейротравма	
20.04.2022 13:41:17	22Б Травма гр.клетки,живота спины	[7992] [T01.9] МНОЖЕСТВЕННЫЕ
22.03.2022 11:23:00	25К Сердечный приступ	
11.03.2022 10:32:25	31Ж Болит живот, взрослый	[3021] [K80.8] ЖЕЛЧНОКАМЕННА
05.03.2022 9:56:19	25Б Боли в сердце высокий риск	[5050] [I64] ИНСУЛЬТ, НЕ УТОЧНИ
25.02.2022 10:28:13	47Б Вызов бригады "на себя"	
20.12.2021 13:23:45	29Ф Головная боль, ад	[8520] [J06.9] ОРВИ
17.12.2021 11:30:08	29Ф Головная боль, ад	[5050] [I64] ИНСУЛЬТ, НЕ УТОЧНИ
16.12.2021 18:23:32	38Б Дтп (неизвестно)	
16.12.2021 15:17:49	50А головная боль	[8520] [J06.9] ОРВИ
15.12.2021 11:02:47	29О Головная боль, неотложная помощь	
10.11.2021 8:40:23	31Я Болит бок, поясница	[4021] [N20.9] КАМНИ ПОЧКИ И М
29.10.2021 1:14:15	34Ф Плохо, неизвестно	
27.10.2021 15:01:18	29Ф Головная боль, ад	[1011] [I10] ЭССЕНЦИАЛЬНАЯ П

Рисунок 4.31 – Представление истории обращений пациента

Далее заполняются данные о заявителе (рис. 4.32) – диспетчер заполняет поля «Заявитель», «Тел. заявителя», «Тел. контактный» по данным звонящего. При настроенном взаимодействии с телефонией – поле «Тел. заявителя» будет заполнено автоматически номером абонента.

Рисунок 4.32 – Поля для заполнения данных заявителя

Поле «Вид вызова» по умолчанию принимает значение «Первичный». При необходимости значение можно поменять, выбрав из списка нужное (рис. 4.33).

Рисунок 4.33 – Выбор значения «Вид вызова»

При установке в талоне вида вызова «По договору» необходимо заполнить поле «Контрагент» – выбрать значение из справочника медицинских учреждений, с которыми заключен договор на оказание медицинских услуг (рис. 4.34).

Рисунок 4.34 – Пример выбора вида вызова «По договору»

Поле «Подстанция» заполняется из списка доступных подстанций. Поле «Организация» заполняется автоматически. Поле «Сектор» принимает значение сектора подстанции, найденный по адресу вызова (рис. 4.35).

Обращение Дополнительно

Амбулаторный Ф НЛБЕДПШ 10:17

Адрес вызова: г Ялutorовск, дор Карла Либкнехта-ад., д. 1

Доп. инф: Подъезд: Этаж: Код подъезда:

Место вызова: Рабочее место

ЛПУ по адресу:

Заявитель: Тел. заявителя: Тел. контактный:

Повод: 33К Аллергия, отек лица 2 Категория: В Внезапное острое заболевание

Комментарий:

ФИО:

Дата рождения: Возраст: лет мес. дней Пол: Нет М Ж

Вид вызова: Первичный

Подстанция: СМП г. Ялutorовск Организация: ГБУЗ ТО «Областная больни... Сектор: ОБ№23\_Ялutorовск

Причина обрац.: Вызов

Рисунок 4.35 – Поля «Подстанция», «Организация» и «Сектор» в форме создания нового обращения или вызова

Поле «Причина обращения» по умолчанию принимает значение «Вызов» (рис. 4.36). В данном случае в программе при заполнении формы обращения и нажатии «Провести и закрыть» создается два документа с одинаковыми исходными данными: обращение и талон вызова.

Причина обрац.: Вызов

Описание: поле недоступно у случае регистрации вызова

Категория заявителя: Население  
Бригада  
Сторонние МО  
Исходящий

Рисунок 4.36 – Поля для ввода данных при регистрации вызова

Если не требуется регистрация вызова, но необходимо зарегистрировать обращение, то в зависимости от конкретной ситуации, пользователь может изменить значение поля «Причина обращения» (рис. 4.38). При попытке изменить поле «Причина обрац.» пользователь получает уведомление о том, что талон вызова создан не будет (рис. 4.37).

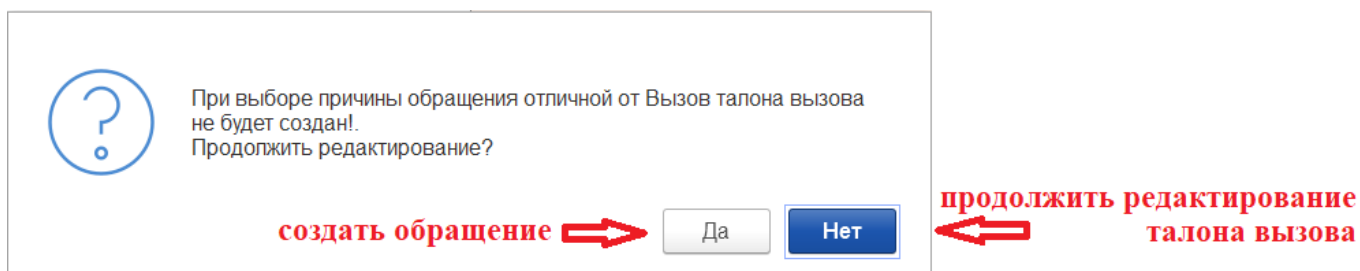


Рисунок 4.37 – Сообщение о создании обращения без талона вызова

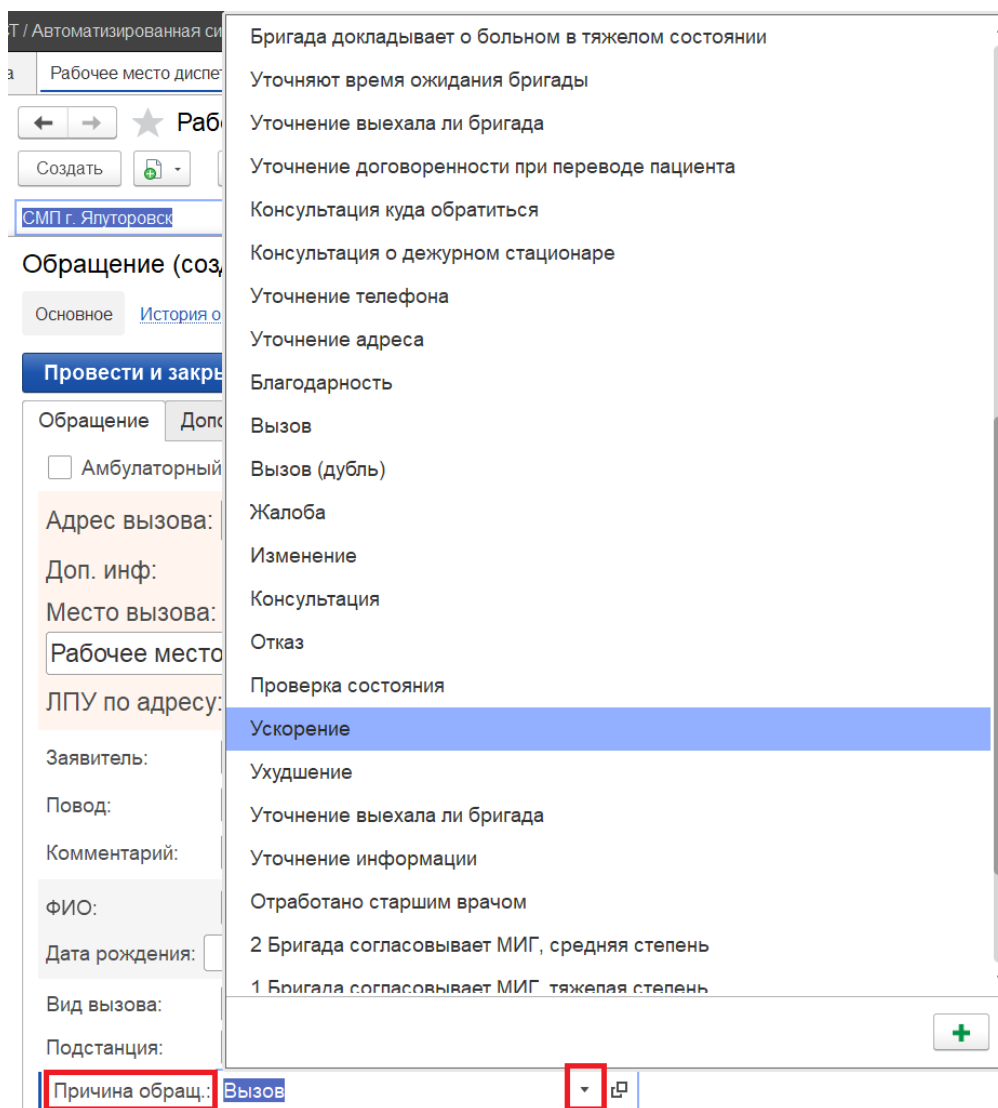


Рисунок 1.38 – Список причин регистрируемого обращения

В таком случае будет зарегистрировано только обращение, талон вызова создан не будет, а станут доступными поле «*Описание*» для ввода текстовой формулировки причины обращений и поле «*Вызов*» для указания вызова, по которому регистрируется обращение (рис. 4.39).

Причина обращ.:

Вызов:

Описание:

Категория заявителя:

Рисунок 4.39 – Дополнительные поля в зависимости от причины обращения

При выборе вызова в поле «*Вызов*» открывается список талонов, созданных за смену (рис. 4.40). Для подтверждения регистрации обращения по найденному вызову используйте клавишу [Enter].

Список вызовов СМП созданных за смену

Подстанция:   номер телефона для поиска вызова по номеру телефона

Период: с 03.06.22 (00:00) по ...

ФИО больного	Адрес вызова	Дата	Подстанция	Стадия обработки
📄 ФАМИЛИЯ ИМЯ БОЛЬНОГО	Тюмень г, 1-й Новый пер, д. 1	03.06.2022	Подстанция №1	Принят

↑

Причина обращ.:

Причина отказа:

Вызов:

Описание:

Категория заявителя:

Рисунок 4.40 – Подбор вызова к обращению

Если принятое обращение по вызову содержит данные, которые необходимо зафиксировать в талоне вызова для последующего информирования (например, при причине обращения «*Ускорение*») предусмотрен переход к указанному вызову через кнопку «*Редактировать вызов*» (рис. 4.41).

Вызов:

Рисунок 4.41 – Команда перехода к редактированию талона вызова по обращению

Исправив исходные данные талона вызова, диспетчер подтверждает сохранение изменений в талоне и запись обращения к талону по кнопке «*Провести и закрыть*» или сочетанием клавиш [Ctrl+Enter].

Для регистрации отказа от вызова появляется дополнительное поле «*Причина отказа*» (рис. 4.42).

Рисунок 4.42 – Дополнительное поле «*Причина отказа*» в случае отказа от вызова

Информация о рабочем месте и пользователе, зарегистрировавшем обращение или талон вызова, заполняется автоматически.

Сохранить обращение или талон вызова в Системе можно двумя способами:

- **Провести и закрыть.** В Системе создается запись в списке обращений (в случае регистрации вызова – записи в списке вызовов и списке обращений). Форма создания нового обращения закрывается.

- **Провести.** В Системе создается запись в списке обращений (в случае регистрации вызова – записи в списке вызовов и списке обращений). Форма создания нового обращения не закрывается.

В случае отсутствия обязательных для регистрации талона вызова параметров при попытке записи вызова, пользователь увидит уведомление с указанием отсутствующих данных (рис. 4.43).

Рисунок 4.43 – Пример отсутствия данных в талоне вызова

Номер талона вызова и/или обращения и время их регистрации будут записаны при проведении данных в Системе.

На базе введенных данных в талон вызова далее в Системе формируется электронная карта вызова пациента.



**Примечание.** Талон вызова принимает статус карты вызова в момент назначения бригады СМП на вызов.

В результате успешной записи данных талон станет доступным для диспетчеризации. Текущий статус обслуживания вызова бригадой автоматически отображается и в списке талонов вызовов на рабочем месте Диспетчера приема вызовов. Аналогично и пользователь АРМ Диспетчера соответствующей вызову подстанции, информируется о каждом статусе вызова в Системе.

#### 4.4. Передача вызова в неотложку

*Передача талона в поликлинику* – если в результате заполнения данных в талоне вызова по опроснику подобран повод к вызову, с установленным для него признаком «Обслуживание по неотложке» и текущее время является рабочим для поликлиник – при регистрации талона по кнопке «Провести и закрыть» (*Ctrl+Enter*) Система автоматически предложит перенаправить данные о пациенте в ЛПУ, подобранное по адресу вызова (медицинское учреждение может быть исправлено на этапе передачи данных). При подтверждении действия передачи в неотложку (рис. 4.44), стадия обработки вызова изменится на «Передан в поликлинику», а информация талона будет передана на АРМ поликлиники для дальнейшего обслуживания.

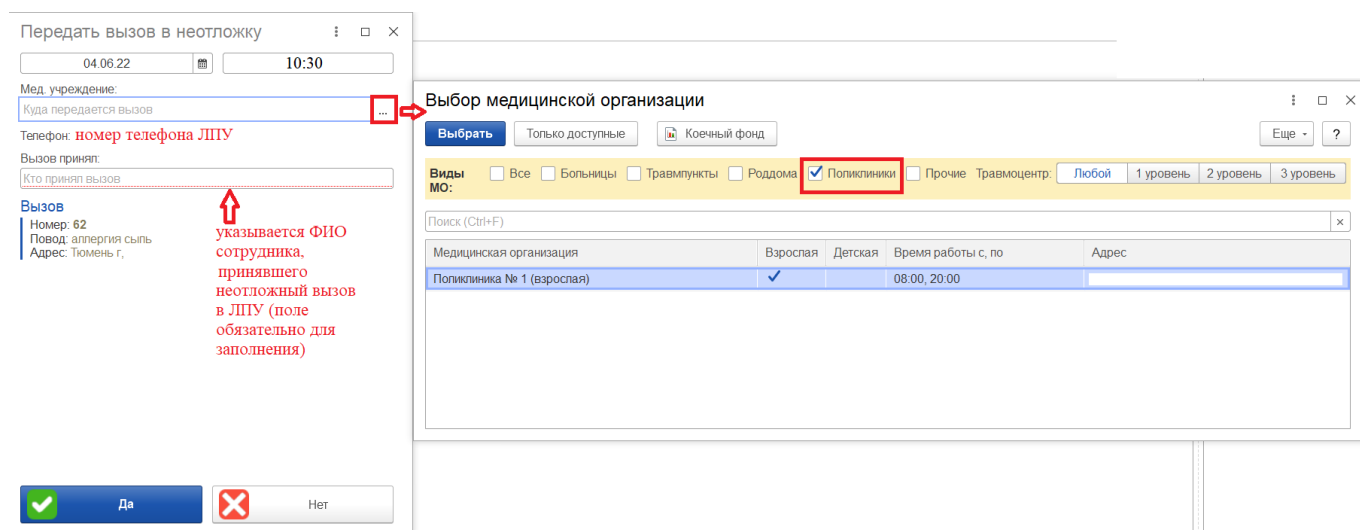


Рисунок 4.44 – Форма передачи вызова в неотложку

При подтверждении передачи вызова в неотложку в списке вызовов изменяется стадия вызова (рис. 4.45).

Принят	П/с	Номер	Номер...	Адрес	Стадия
11:49	Подстанц...	62	62	Тюмен...	<u>Передан в поликлинику</u>

Рисунок 4.45 – Отображение в списке вызовов стадии вызова, переданного в неотложку

Если диспетчер отказывается от передачи вызова в неотложку по кнопке «*Нет*» – талон сохраняется в статусе «*Принят*» и подлежит обслуживанию выездной бригадой СМП.

Отслеживание выполнения неотложного вызова поликлиникой возможно в списке вызовов в колонке «*Обслуживание поликлиникой*» (рис. 4.46).

Принят	П/с	Номер	Адрес	Стадия	<u>Обслуживание поликлиникой</u>
11:49	Подста...	62	Тюм...	Передан в поликлинику	Обслужен

Рисунок 4.46 – Статус обслуживания неотложного вызова ЛПУ

Подробные данные по обслуживанию неотложного вызова можно получить в документе «*Передача вызова в другую МО*» (рис. 4.48), который доступен через сам талон вызова (рис. 4.47).

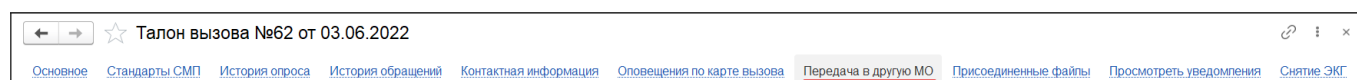


Рисунок 4.47 – Доступ к документу передачи вызова в неотложку через талон вызова

← → ☆ Передача вызова в другую МО 00-000004 от 04.06.2022 10:30:07 \*

Основное [История изменения стадий](#)

Провести и закрыть Записать Провести

⚠ Данные не отображались в МИС.

ЛПУ: Поликлиника № 1 (взрослая) | Время передачи: 04.06.2022 10:30:07 | Актив:

Стадия: **Обслужен**

Принял: ФАО Сотрудника ЛПУ

Завершен: 04.06.2022 15:14

Врач: ФАО ВРача ЛПУ

Диагноз: К00-К93

Комментарий

Передал: ФАО Диспетчера приема вызовов

Вызов: [Карта вызова № 62 от 03.06.2022 11:49](#)

Пациент: ФАМИЛИЯ ИМЯ БОЛЬНОГО  
05.05.1995 27 лет, 0 мес., 29 дней Пол: Мужской

Телефон заявителя:

Контактный номер:

Адрес: г Тюмень,

Повод: аллергия сыпь

Комментарий:

Вопрос	Ответ
диалог прохождения опросника	

Рисунок 4.48 – Пример отображения данных документа передачи в неотложку

Историю изменения стадий обслуживания неотложного вызова можно вызвать в верхней части формы отображения документа (рис. 4.49).

← → ☆ Передача вызова в другую МО 00-000004

Основное [История изменения стадий](#)

Провести и закрыть Записать Провести

Рисунок 4.49 – Команда вызова истории изменения стадий обслуживания неотложного вызова

#### 4.5. Автоопределение повторного вызова

Система предусматривает уведомление пользователя о повторных вызовах. В большинстве случаев Система ищет повторы со схожими данными (идентичный адрес вызова или тот же пациент) за последние сутки или иной настроенный интервал по времени определения повторности. При заполнении нового талона вызова диспетчер будет уведомлен о наличии в истории вызовов похожего вызова. В открывшейся форме найденных вызовов в левой части окна будут показаны все соответствия в истории вызовов, а в правой части подробные данные вызова в истории (выделенной строки левой части окна) и информация по текущему вызову (рис. 4.50).

Найденные вызовы по ФИО и Адресу за 24 ч.

Дата	Время	Номер	Стадия обработки
03.06.2022	11:49	62	Принят

**Данные для проверки Похожий вызов, зарегистрированный в Системе за последние 24ч**

Номер: 62      Дата: 03.06.2022      Время: 11:49

Повод: аллергия сыпь      Стадия обработки: Принят

Срочность: 2      Комментарий:

ФИО: ФАМИЛИЯ ИМЯ БОЛЬНОГО      Д.Р.: 05.05.1995      Возраст: 27

Адрес: г Тюмень, пер 1-й Новый, д. 1

Место вызова: Дом

Диагноз:      Результат выезда:

Телефон:

**Текущий Вызов**

Номер:      Дата: 03.06.2022      Время: :

Повод: АД повышенное

Срочность: 4      Комментарий:

ФИО: ФАМИЛИЯ ИМЯ БОЛЬНОГО      Д.Р.: 05.05.1995      Возраст: 27

Адрес: г Тюмень, пер 1-й Новый, д. 1

Место вызова:

Телефон:

Повторный [Enter]      ДУБЛЬ      Отмена [Esc]

Рисунок 4.50 – Форма найденных похожих вызовов по адресу и ФИО

В случае, если связь между создаваемым вызовом и предложенным Системой соответствием отсутствует, необходимо использовать кнопку «Отмена» или клавишу *Esc* и продолжать вносить данные по вызову.

Для подтверждения создания нового талона вызова с видом «Повторный» (рис. 4.51) и ссылкой на первичный талон в найденных вызовах необходимо использовать кнопку «Повторный» или клавишу [Enter].

Вид вызова: Повторный      Первич. вызов: Карта вызова № 62 от 03.06.2022 11:49

Рисунок 4.51 – Данные талона при подтверждении повторного вызова

Если подобранный Системой схожий вызов находится в стадии обслуживания бригадой – Диспетчер фиксирует причину обращения «Вызов (дубль)» и указывает талон вызова, выбранный для связи (рис. 4.52).

Рисунок 4.52 – Поля заполнения обращения для записи дублирующего перезвона по вызову

Поле «*Заявитель*» заполняется данными звонящего, данные поля «*Категория заявителя*» выбираются из списка значений (население, бригада, исходящий звонок, сторонние медицинские организации). В поле «*Описание*» скопируются данные талона вызова, сюда же Диспетчер вносит текст содержания обращения. Номер телефона заполнится автоматически при настроенном взаимодействии с телефонией.

#### 4.6. История обращений по вызову и воспроизведение аудиозаписи диалога

В результате регистрации в Системе всех обращений по вызову, любой пользователь с настроенными правами доступа к архиву вызовов может просмотреть обращения в диспетчерскую, связанные с конкретным талоном вызова, открыв список обращений по команде «*История обращений*» открытого талона вызова (рис. 4.53).

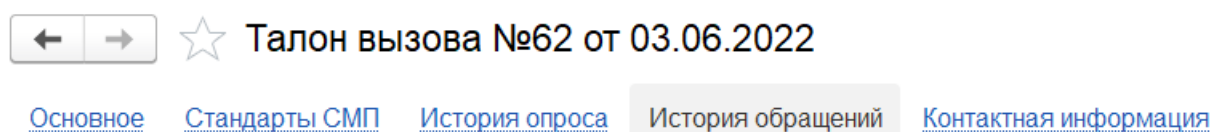


Рисунок 4.53 – Команда открытия списка обращений по выбранному талону вызова

Открывшаяся таблица содержит данные записанных обращений к текущему талону вызова, включая в себя первый звонок, на основании которого были записаны данные талона (рис. 4.54). Для прослушивания записи разговора при настроенном взаимодействии с телефонией нажмите иконку ▶.

112	Подразделение	Дата	Причина обраче...	Повод к вызову	Срочность вызо...	Описание	Адрес вызова
	Подстанция №1	28.03.2022 11:29:37	Вызов	дежурство на м...	4		
	Подстанция №1	28.03.2022 11:31:40	Отказ	дежурство на м...	4	Повод: дежурство на массовых мероприятиях ...	

Рисунок 4.54 – Список обращений по талону вызова

В подсистеме «Вызовы» в разделе «История телефонных вызовов» пользователю доступны к прослушиванию и выгрузке все файлы, содержащие записи телефонных звонков, зарегистрированных в Системе как талоны вызовов или обращения (рис. 4.55).

112	Время пост. звонка	Время звонка на линию	Направление	Время ответа	Время завершения	Разговор состоялся	Телефон	Категория	Номер ...	Карта вызова	Обр
	24.12.2021 15:38:45	24.12.2021 15:42:13	Входящий	24.12.2021 15:42...	24.12.2021 15:46...	✓	890886...	Создано обращение	АРМ А...	Карта вызова №...	Обр
	14.03.2022 16:46:33	14.03.2022 16:46:35	Входящий	14.03.2022 16:46...	14.03.2022 16:47...	✓	7783		АРМ А...		
	14.03.2022 16:48:17	14.03.2022 16:48:19	Входящий	14.03.2022 16:48...	14.03.2022 16:48...	✓	7783		АРМ А...		
	14.03.2022 16:49:34	14.03.2022 16:49:36	Входящий	14.03.2022 16:49...	14.03.2022 16:50...	✓	7783		АРМ А...		
	14.03.2022 16:54:27	14.03.2022 16:54:29	Входящий	14.03.2022 16:54...	14.03.2022 16:54...	✓	7783		АРМ А...		
	14.03.2022 17:09:54	14.03.2022 17:09:56	Входящий	14.03.2022 17:10...	14.03.2022 17:10...	✓	7783		АРМ А...		
	14.03.2022 17:14:14	14.03.2022 17:14:15	Входящий	14.03.2022 17:14...	14.03.2022 17:14...	✓	7783		АРМ А...		
	14.05.2022 10:23:28	14.05.2022 10:23:30	Входящий	14.05.2022 10:23...	14.05.2022 10:33...	✓	890886...	Создано обращение	АРМ А...	Карта вызова №...	Обр
	14.05.2022 10:33:50	14.05.2022 10:33:53	Входящий	14.05.2022 10:33...	14.05.2022 10:38...	✓	890886...	Создано обращение	АРМ А...	Карта вызова №...	Обр
	14.05.2022 10:54:00	14.05.2022 10:54:02	Входящий	14.05.2022 10:54...	14.05.2022 11:00...	✓	890886...	Создано обращение	АРМ А...	Карта вызова №...	Обр
	14.05.2022 11:22:55	14.05.2022 11:22:57	Входящий	14.05.2022 11:23...	14.05.2022 11:24...	✓	890886...	Создано обращение	АРМ А...	Карта вызова №...	Обр
	14.05.2022 11:48:34	14.05.2022 11:48:37	Входящий	14.05.2022 11:48...	14.05.2022 11:53...	✓	890886...	Создано обращение	АРМ А...	Карта вызова №...	Обр
	14.05.2022 15:23:11	14.05.2022 15:23:14	Входящий	14.05.2022 15:23...	14.05.2022 15:24...	✓	890886...	Создано обращение	АРМ А...	Карта вызова №...	Обр
	14.05.2022 15:24:59	14.05.2022 15:25:01	Входящий	14.05.2022 15:25...	14.05.2022 15:25...	✓	890886...	Создано обращение	АРМ А...	Карта вызова №...	Обр
	18.05.2022 12:38:00	18.05.2022 12:38:04	Входящий	18.05.2022 12:38...	18.05.2022 12:39...	✓	890886...	Создано обращение	ТЕСТО...	Карта вызова №...	Обр
	18.05.2022 12:40:45	18.05.2022 12:40:49	Входящий	18.05.2022 12:40...	18.05.2022 12:41...	✓	890886...	Создано обращение	ТЕСТО...	Карта вызова №...	Обр
		23.05.2022 18:48:55		23.05.2022 18:48...	23.05.2022 18:49...	✓			АРМ А...		
	03.06.2022 12:31:56	03.06.2022 12:31:57	Исходящий	03.06.2022 12:32...	03.06.2022 12:34...		8883		АРМ Гл...		
	03.06.2022 12:32:31	03.06.2022 12:32:32	Исходящий	03.06.2022 12:32...	03.06.2022 12:32...		8883		АРМ Гл...		

Рисунок 4.55 – История телефонных вызовов

Средствами стандартного поиска данных в списке пользователь отбирает записи по искомым параметрам. Далее, при детальном просмотре информации о звонке, на форме доступны команды для прослушивания записи, выгрузки файла записи и ссылка на зарегистрированный документ по вызову в Системе (рис. 4.56).

☆ История телефонных вызовов
🔗 ⋮ □ ×

**Записать и закрыть**
Записать
Еще ▾

**Основное**

112:  Идентификатор звонка: 130 178 811    Телефон: 8908 [redacted]    Время поступления звонка: 14.05.2022 10:54:00 📅    Направление: Входящий ▾

**Разговор**

Разговор состоялся:

Начало звонка (на линии): 14.05.2022 10:54:02 📅

Время ответа: 14.05.2022 10:54:06 📅

Время завершения: 14.05.2022 11:00:06 📅

▶ Прослушать запись    📄 Выгрузить запись

**Ответственный**

Номер линии: АРМ А [redacted] ▾ 📄    Сотрудник: [redacted] ▾ 📄

**Результат**

Категория: Создано обращение ▾    Карта вызова: Карта вызова № 8\_90\_П1 от 14.05. ▾ 📄    Обращение: Обращение 02-355812 от 14.05.2 ▾ 📄

Комментарий:

Рисунок 4.56 – Форма просмотра записи телефонного вызова

#### 4.7. Регистрация отложенного по времени вызова

В случае, если необходимо создать отложенный по времени вызов, после заполнения формы обращения необходимо нажать кнопку на панели управления «Создать заявку на вызов», где дополнительно указать «Краткое описание», дату и время уведомления в Системе о необходимости создать вызов (рис. 4.57).

**Заявка на обслуживание (создание)** ☰ □ ×

**Записать и закрыть**

Краткое описание:  Плановая дата:    
дата и время

Повод:

Комментарий:

Адрес вызова:

Место вызова:

ФИО больного:

Дата рождения:   Возраст:  лет  мес.  дней Пол:

Вид вызова:

Теп. контактный:

Описание:

Организация:   Принял:

Подстанция:    АРМ:

Ответственный:

Рисунок 4.57 – Форма создания отложенной заявки на вызов

Просмотреть список отложенных вызовов можно в подсистеме «Вызовы», выбрав «Отложенные вызовы» (рис. 4.58).

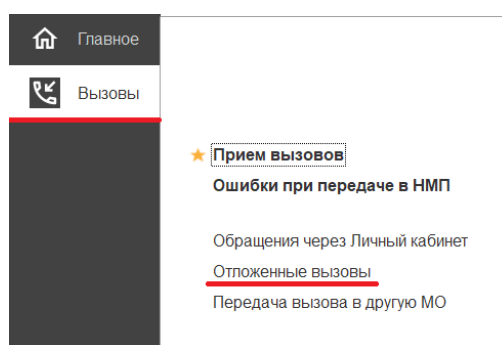


Рисунок 4.58 – Вызов формы просмотра списка отложенных вызовов

На рис. 4.59 представлена форма «Заявки на обслуживание», где хранится список отложенных вызовов. Список отображается для выбранной организации.




Дата вызова	Описание	Организация	Адрес вызова
20.10.2021 00:00		БУЗ "ССМП"	
12.01.2022 15:32		БУЗ "ССМП"	
13.01.2022 09:56		БУЗ "ССМП"	
20.01.2022 10:00	соревнования 11.00-13.00	БУЗ "ССМП"	
20.01.2022 10:00	Соревнования	БУЗ "ССМП"	
21.01.2022 10:00	Соревнования	БУЗ "ССМП"	
27.01.2022 10:00	соревнования	БУЗ "ССМП"	
04.02.2022 01:50		БУЗ "ССМП"	
29.03.2022 15:00		БУЗ "ССМП"	
30.03.2022 15:00		БУЗ "ССМП"	
31.03.2022 15:00		БУЗ "ССМП"	
05.04.2022 15:00		БУЗ "ССМП"	
04.06.2022 20:08	Проверка состояния	БУЗ "ССМП"	

Рисунок 4.59 – Список отложенных вызовов

#### 4.8. Фиксация уведомлений по вызовам

Механизм фиксации дополнительной информации по вызову реализован с целью оперативной передачи данных по вызову между пользователями Системы.

Для записи дополнительной информации к вызову, необходимо для выбранного в таблице вызовов использовать кнопку:  – «Добавить уведомление по вызову» на командной панели рабочего места диспетчера приема вызовов.

В открывшееся вспомогательное окно вносится текст для информирования диспетчера по передаче вызовов бригаде или для самой бригады. В поле «Категория» вносится категория данного уведомления из справочника доступных категорий (рис. 4.60).

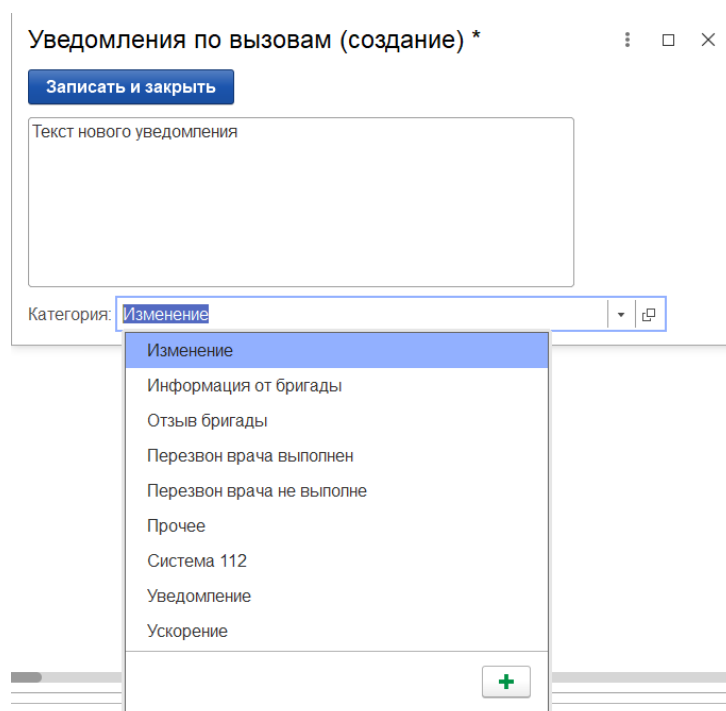


Рисунок 4.60 – Создание уведомления по вызову

После подтверждения записи дополнительных данных к вызову по кнопке «*Записать и закрыть*», другие пользователи будут уведомлены о новой информации звуковым сигналом и иконкой по вызову, в соответствии с настройками информирования для выбранной категории уведомления (рис. 4.61). Шрифт текста вызова, по которому другой пользователь зафиксировал дополнительную информацию, у Диспетчера по передаче вызовов бригадам в таблице состояний вызовов изменится на жирный - по аналогии с вновь принятым талоном.



Рисунок 4.61 – Представление наличия уведомлений разных категорий

В Системе также предусмотрено автоматическое создание уведомления по вызову при фиксации обращения с изменением исходной информации (рис. 4.62).

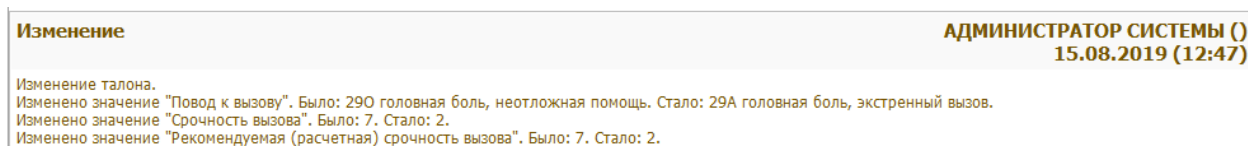


Рисунок 4.62 – Пример автоматического уведомления

Просмотреть все уведомления по талону (рис. 4.64) с указанием записавшего его пользователя и времени добавления дополнительной информации можно следующими способами:

- из командной панели рабочего места Диспетчера приема вызовов по кнопке

«Открыть уведомления по вызову» –  ;

- из контекстного меню выбранного в списке вызова, используя «*Просмотр уведомлений*» (рис. 4.63).

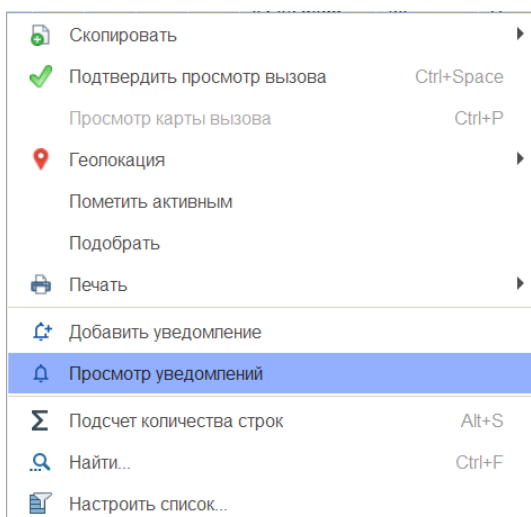


Рисунок 4.63 – Вызов просмотра уведомлений из контекстного меню выбранного  
ВЫЗОВА

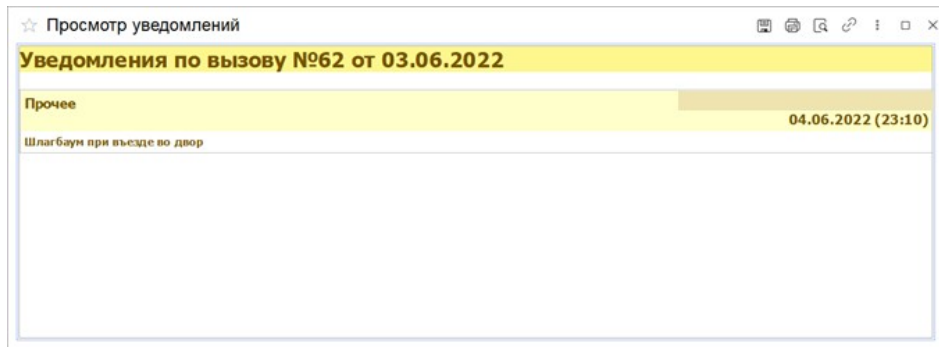


Рисунок 4.64 – Пример просмотра уведомлений по вызову

#### 4.9. Работа с картой мониторинга

Внешний вид карты мониторинга вызовов представлен на рис. 4.65, общее информационное табло изображено на рис. 4.66.

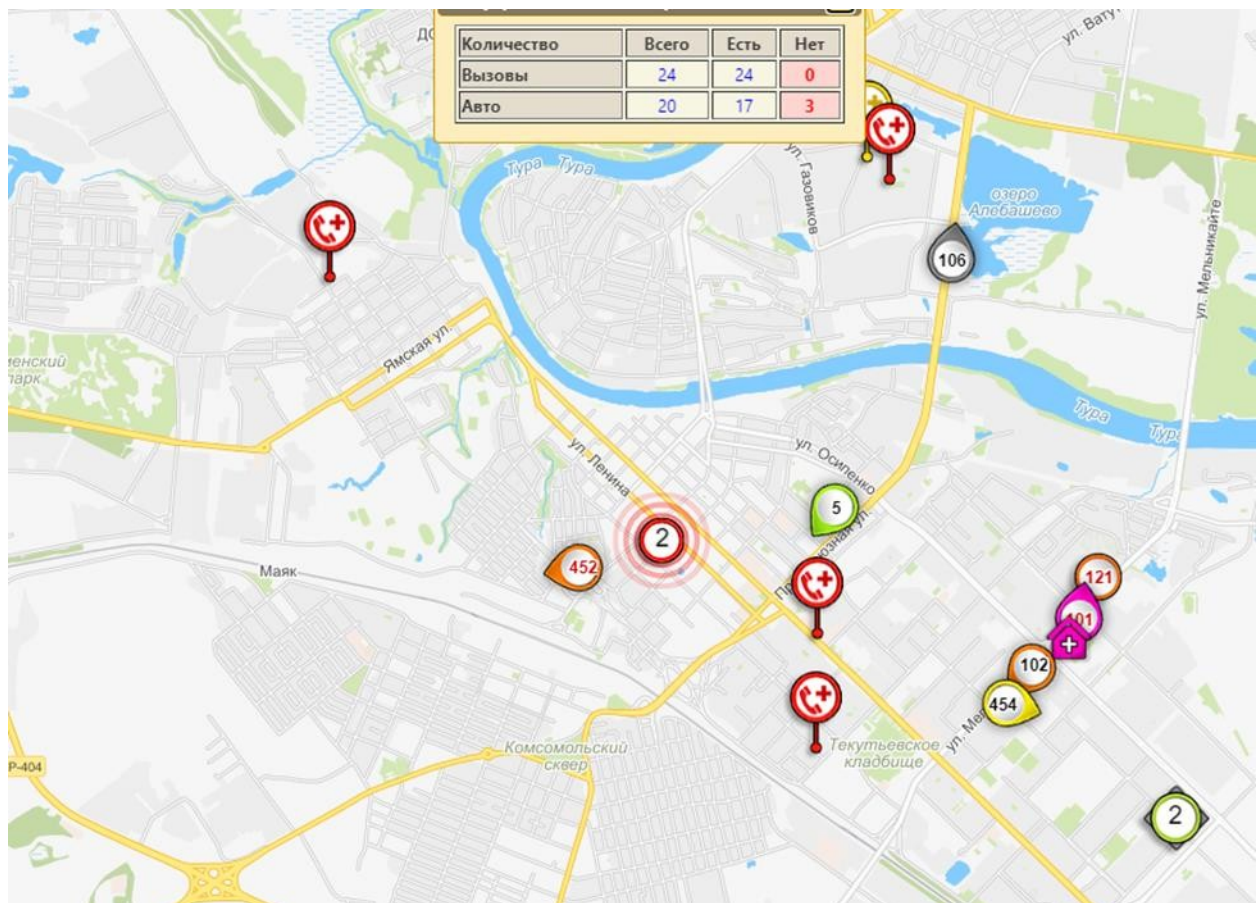


Рисунок 4.65 – Отображение вызовов и бригад на карте

Количество	Всего	Есть	Нет
Вызовы	282	282	0
Авто	112	82	30

Все автомобили

Рисунок 4.66 – Общее информационное табло

Информационное табло на карте показывает общее количество вызовов и бригад, а также количество объектов, координаты по которым не найдены или неактуальны на момент просмотра карты (колонка «Нет»). Каждый числовой показатель открывает панель просмотра вызовов или бригад, в том числе по соответствующему фильтру наличия координат объекта (рис. 4.67, 4.68).

Автомобили с актуальными координатами (82)						
⏸	▶	📍	223	Попутный вызов	Подстанция №2	52Ф сс перев
+	▶	📍	721	Транспортировка	7 ПСМП 4	28Т кр
+	▶	📍	621	В пути	6 ПСМП 3	52Ф сс
+	▶	📍	5	Свободна	Подстанция №1	
⏸	▶	📍	328	В стационаре	9 ПСМП 4	39Н пн
+	▶	📍	421	На вызове	Подстанция №4	38Х вз
+	▶	📍	325	В пути	Подстанция №3	52Ф сс
⏸	▶	📍	422	На вызове	Подстанция №4	22Ф тр
+	▶	📍	326	В пути	9 ПСМП 4	39Н пн
⏸	▶	📍	225	Транспортировка	Подстанция №2	52Б сс
⏸	▶	📍	222	В стационаре	Подстанция №2	52Л сс
+	▶	📍	454	В пути	Подстанция №1	32А те

Рисунок 4.67 – Список автомобилей с актуальными координатами

Вызовы с установленными координатами (20)				
2497_90_П1	▶	13.10.2020 21:00	На вызове	Подстанция №1 34Л плохо, неи
2499_90_П1	▶	13.10.2020 20:10	Выехала	Подстанция №1 31Д болит жив
2520_90_П1	▶	13.10.2020 21:10	На вызове	Подстанция №1 34Л плохо, неи
2521_90_П1	▶	13.10.2020 21:10	На вызове	Подстанция №1 52Л состояние
2548_90_П1	▶	13.10.2020 21:18	Выехала	Подстанция №1 25С боли в гру
2559_90_П1	▶	13.10.2020 21:24	Выехала	Подстанция №1 25А аритмия, н
2560_90_П1	▶	13.10.2020 21:20	Выехала	Подстанция №1 33К аллергия, с
2576_90_П1	▶	13.10.2020 21:28	На вызове	Подстанция №1 51А дежурство ст.врача
2587_90_П1	▶	13.10.2020 21:31	Принят	Подстанция №1 22Ф травма гол
2602_90_П1	▶	13.10.2020 21:34	Принят	Подстанция №1 32Ч Температу взрослый

📄 20
✓ 20
! 0

Рисунок 4.68 – Список вызовов в работе

На панелях просмотра введены специальные обозначения:



– признак движения автомобиля, скорость больше 0 км/ч;



– автомобиль стоит, скорость 0 км/ч;



– показать местоположение бригады/вызова на карте;



– закрепить/открепить объект для наблюдения.

Кликом левой кнопки мыши по номеру автомобиля или вызова открывается дополнительная форма для просмотра детальной информации о выбранном объекте (рис. 4.69, 4.70). В том числе с возможностью построения оптимального маршрута следования бригады на текущий вызов по данным региональной навигационной информационной системы (РНИС) («Отслеживать вызов») и командой на просмотр списка ближайших бригад для принятого вызова (рис. 4.71).

Автомобиль	
Дата координат	13.10.2020 21:28
Скорость	67 км/ч (движется 14 мин.)
Подразделение	Подстанция №1
Бригада	128
Состояние бригады	В пути
Профиль бригады	Ф

Вызов: № 10 от 13

Отслеживать вызов

Состояние бригады	В пути
Повод к вызову	22Ы ушиб, перелом конечности(предпл,голени,стопы)
Адрес вызова	
Адрес доставки	
Комментарий	

Показать на карте    Включить слежение

Рисунок 4.69 – Просмотр информации о бригаде на карте

Время					
Приема	Передачи	Выезда	Прибытия на место	Начало транспортировки	Прибытия в МО
20:45					

	Задержка передачи	Задержка выезда	Ожидание прибытия	Оперативное	Время в стационаре
	49		49		

Подразделение	Подстанция №1
Повод к вызову	31Ж болит живот, взрослый
Срочность вызова	4
Стадия обработки	Принят
Адрес вызова	
Бригада	
Автомобиль	

Показать ближайшие авто    Показать на карте




Рисунок 4.70 – Просмотр информации о вызове на карте

Ближайшие авто к вызову 478804					
№ авто	Время доезда		Подстанция	Профиль бригады	Состояние бригады
	3 мин.	▶	Подстанция №1	Ф	В пути
	3 мин.	▶	Подстанция №1	Ф	В пути
	6 мин.	▶	Подстанция №1	Ф	Перерыв
	6 мин.	▶	Подстанция №1	Б	Перерыв
	6 мин.	▶	Подстанция №1	Ш	На подстанции







Рисунок 4.71 – Список ближайших бригад для выбранного вызова

Обозначения автомобилей (бригад) на карте (см. рис. 4.65).



### Перемещение автомобилей:

-  – автомобиль стоит;
-  – автомобиль перемещается, стрелка указывает направление движения;
-  – объединение автомобилей, расположенных рядом друг с другом, цифра в центре показывает количество автомобилей.





### Состояния автомобилей:

-  – свободен, на подстанции;
-  – в пути;
-  – на вызове;
-  – попутный вызов;
-  – госпитализация;
-  – перерыв и остальные состояния.

### Идентификация автомобилей/бригад:

-  – надпись в центре иконки обозначает номер бригады;
-  – если превышено оперативное время обработки вызова, то номер бригады красного цвета.

### Вызовы и группы вызовов:

-  – принятый вызов, вновь принятый вызов;
-  – отказ от вызова (бригада не отозвана);
-  – в пути;
-  – срочный вызов;





– объединение вызовов, расположенных рядом друг с другом. Цифра в центре показывает количество вызовов.



Рисунок 4.72 – Командная панель карты мониторинга

Командная панель карты мониторинга (см. рис. 4.72) содержит следующие кнопки:



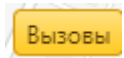
– отключение переданных настроек фильтрации бригад и вызовов из окна диспетчеризации;



– включение/отключение отображения общего информационного окна;



– открыть список всех доступных по подстанциям автомобилей;



– открыть список всех доступных по подстанциям вызовов;



– режим включения видимости слоев просмотра данных с метками: *Автомобили*, *Вызовы*. Кнопка «Остановить слежение» отключает все текущие слежения пар *Автомобиль – Вызов*;



– обновление данных карты;



– справочная информация.

#### 4.10. Отчеты

В подсистеме «Отчеты» представлены все виды доступных для пользователя заданной роли «Отчеты» с возможностью настройки отображения, создания условия формирования, сохранения и выгрузки в различных форматах.

Все отчеты представлены в следующих разделах и подразделах Системы:

- оперативные отчеты;
- отчеты для МИАЦ;

- отчеты по ДТП;
- статистические отчеты;
- дополнительные отчеты;
- конструктор отчетов.

#### 4.10.1. Отчет Старшего врача

Отчет Старшего врач доступен в подсистеме «Отчеты» в разделе «Конструктор отчетов», вариант «Отчет СМП (базовый)». Ниже представлено описание показателей.

Таблица– Описание параметров отчета Старшего врача

№ п/п	Параметр	Описание
1	Число звонков	Общее количество уникальных идентификаторов телефонных звонков входящего направления по данным регистра записей звонков
2	Число звонков на пультах «03»	Общее количество уникальных идентификаторов телефонных звонков входящего направления по данным регистра записей звонков, принятых на рабочих местах 03
3	Среднесуточные диспетчера «03»	Сумма времен работы невыездных сотрудников диспетчерской в минутах по данным документов постановки бригады на линию и документов схода с линии, деленная на 1440 (количество минут в одних сутках) и на количество полных суток в периоде формирования отчета
4	Число обращений, в т.ч.:	Общее число зарегистрированных в Системе обращений от населения
4.1	- передано в НМП поликлиник	Количество вызовов в стадии обработки «Передан в поликлинику»
5	Повторные звонки населения	Общее число зарегистрированных в Системе повторных обращений по вызовам
6	Количество вызовов, в т.ч.:	Число обслуженных вызовов
6.1	- срочных вызовов (ср.1-2)	Число обслуженных вызовов, где срочность вызова экстренной категории

№ п/п	Параметр	Описание
6.2	- несрочных вызовов (ср.3-9)	Число обслуженных вызовов, где срочность вызова неотложной категории
6.3	- из города в район постов 3.1, 3.2, 3.3, 4.2	Число обслуженных вызовов, где сектор подстанции выполнения вызова относится к перечисленным
7	Отзывы бригад	Количество вызовов в стадии « <i>Бригада отозвана</i> »
8	Случаев оказания помощи	Число обслуженных вызовов с заполненным диагнозом
9	Среднее время ожидания в диспетчерской, срочных	По обслуженным вызовам экстренной срочности (1, 2) сумма интервалов между временем приема вызова и временем передачи бригаде, деленная на количество этих вызовов
10	Доля с ожиданием в диспетчерской не более 2 минут	Процент обслуженных вызовов экстренной срочности (1, 2), где временной интервал между временем приема вызова и временем передачи бригаде меньше или равен 2 минутам, от общего количества обслуженных вызовов экстренной срочности
11	Среднее время ожидания оказания помощи, срочные	По обслуженным вызовам экстренной срочности (1, 2) сумма интервалов между временем приема вызова и временем прибытия бригады на вызов, деленная на количество этих вызовов
12	Доля срочных (ср.1-2) вызовов с ожиданием оказания помощи не более 20 минут	Процент обслуженных вызовов экстренной срочности (1, 2), где временной интервал между временем приема вызова и временем прибытия бригады на вызов меньше или равен 20 минутам, от общего количества обслуженных вызовов экстренной срочности
13	Доля срочных (ср.1) вызовов с ожиданием оказания помощи не более 20 минут	Процент обслуженных вызовов срочности 1, где временной интервал между временем приема вызова и временем прибытия бригады на вызов меньше или равен 20 минутам, от общего количества обслуженных вызовов срочности 1
14	Число вызовов ср.1 с превышением 20 минут	Процент обслуженных вызовов срочности 1, где временной интервал между временем приема вызова и

№ п/п	Параметр	Описание
		временем прибытия бригады на вызов больше 20 минут, от общего количества обслуженных вызовов срочности 1
15	Доля срочных (ср.2) вызовов с ожиданием оказания помощи не более 20 минут	Процент обслуженных вызовов срочности 2, где временной интервал между временем приема вызова и временем прибытия бригады на вызов меньше или равен 20 минутам, от общего количества обслуженных вызовов срочности 2
16	Число вызовов ср.2 с превышением 20 минут	Процент обслуженных вызовов срочности 2, где временной интервал между временем приема вызова и временем прибытия бригады на вызов больше 20 минут, от общего количества обслуженных вызовов срочности 2
17	Доля несрочных (ср.3-9) вызовов с ожиданием оказания помощи не более 120 минут	Процент обслуженных вызовов неотложной срочности (3-9), где временной интервал между временем приема вызова и временем прибытия бригады на вызов меньше или равен 120 минутам, от общего количества обслуженных вызовов неотложной срочности
18	Среднее время, затраченное на выполнение вызова	По всем обслуженным вызовам сумма интервалов между временем приема вызова и временем завершения вызова, деленная на количество этих вызовов
19	Среднесуточные бригады	Сумма времен работы бригад в минутах по данным документов постановки бригады на линию и документов схода с линии, деленная на 1440 (количество минут в одних сутках) и на количество полных суток в периоде формирования отчета
20	Среднесуточная нагрузка	Среднесуточное количество обслуженных вызовов за период, деленное на среднесуточное количество бригад
21	Средний коэффициент занятости	(Сумма времен, затраченных на обслуживания вызовов) / (Общее время работы бригад на смене) × 100 %
22	Летальные случаи, в т.ч.:	Число обслуженных вызовов с результатами: «Смерть до приезда бригады СМП», «Смерть в присутствии бригады СМП», «Смерть в автомобиле СМП»

№ п/п	Параметр	Описание
22.1	- в присутствии бригады	Число вызовов с результатом обслуживания <i>«Смерть в присутствии бригады СМП»</i>
22.2	- с ожиданием оказания помощи более 20 минут	Число вызовов с результатами: <i>«Смерть до приезда бригады СМП»</i> , <i>«Смерть в присутствии бригады СМП»</i> , <i>«Смерть в автомобиле СМП»</i> , где время ожидания превышает 20 минут
23	Вызовы для эвакуации по направлению поликлиник, в т.ч.:	Общее количество обслуженных вызовов с поводами 39* или 41* и результатами <i>«Доставлен в больницу, травмпункт или роддом»</i>
23.1	- оставлен для НМП по поручению ДЗТО	Общее количество обслуженных вызовов с поводами 41* и результатом <i>«Оказана помощь, оставлен на месте»</i>
23.2	- эвакуация по направлению	Общее количество обслуженных вызовов с поводами 41* и результатами <i>«Доставлен в больницу, травмпункт или роддом»</i>
23.3	- не эвакуирован	Общее количество обслуженных вызовов с поводами 39* или 41*, где результат обслуживания не из списка <i>«Доставлен в больницу, травмпункт или роддом»</i>
24	Доставлены в стационар, в т.ч.:	Общее количество обслуженных вызовов с результатами <i>«Доставлен в больницу, травмпункт или роддом»</i>
24.1	- по решению (резл.11,13)	Общее количество обслуженных вызовов с результатами <i>«Доставлен в больницу, травмпункт или роддом»</i> , где повод к вызову не из групп 39, 40 или 41
24.2	- по направлению (резл.14)	Общее количество обслуженных вызовов с поводами 39* или 41* и результатами <i>«Доставлен в больницу, травмпункт или роддом»</i>
24.3	- перетранспортировка (повд 40*)	Общее количество обслуженных вызовов с поводами 40* и результатами <i>«Доставлен в больницу, травмпункт или роддом»</i>
25	Процент госпитализации по решению	(Общее количество обслуженных вызовов с результатами <i>«Доставлен в больницу, травмпункт или роддом»</i> , где повод к вызову не из групп 39, 40 или 41) / (Общее число

№ п/п	Параметр	Описание
		обслуженных вызовов, где повод к вызову не из групп 39, 40 или 41) × 100 %
26	Повторные вызовы	Количество обслуженных вызовов, где вид вызова – повторный
27	О. коронарный синдром, в т.ч.:	Количество обслуженных вызовов, где основной диагноз из списка: 1021,1022,1023,1024,1030 (I20.0, I21.9, I22.9)
27.1	- с подъемом сегмента ST	Количество обслуженных вызовов, где основной диагноз из списка: 1022,1024 (I21.9, I22.9) и отметка о подъеме сегмента ST
27.2	- с кардиогенным шоком	Количество обслуженных вызовов, с диагнозом 9400 (R57.0)
27.3	- с проведенным системным тромболизисом	Количество обслуженных вызовов, где основной диагноз из списка: 1021,1022,1023,1024 (I21.9, I22.9) и запись о проведении тромболитической терапии
28	О. нарушение МК, в т.ч.:	Количество обслуженных вызовов с основным диагнозом из списка: 5030, 5040, 5050 (I60.9, I64, G45.9)
28.1	- госпитализированные, в т.ч.:	Количество обслуженных вызовов с основным диагнозом из списка: 5030, 5040, 5050 (I60.9, I64, G45.9) и результатами - доставлен в больницу, травмпункт или роддом
28.1.1	- менее 4,5 часов от появления симптомов	Количество обслуженных вызовов с основным диагнозом из списка: 5030, 5040, 5050 (I60.9, I64, G45.9) с информацией о времени появления симптомов менее 270 минут
29	Перезвон оперативного отдела	Количество обращений с исходящей категорией заявителя
30	Консультации населению	Количество обращений с категорией заявителя «Население» и причиной обращений из списка: «Консультация», «Консультация куда обратиться», «Консультация о дежурном стационаре», «Консультация о приеме препаратов и оказанию помощи до прибытия бригады»

№ п/п	Параметр	Описание
31	Консультации ВБ СМП	Количество обращений с категорией заявителя « <i>Бригада</i> »
32	Доля вызовов, переданных ВБ на рацию	Количество вызовов, с заполненными данными о бригаде и местом получения вызова бригадой – по рации
33	Доля вызовов, переданных ВБ на мобильный АРМ	Количество обслуженных вызовов, с заполненными данными о бригаде и местом получения вызова бригадой – по мобильному устройству
34	Доля вызовов, переданных ВБ на руки	Количество обслуженных вызовов, с заполненными данными о бригаде и местом получения вызова бригадой – на станции (подстанции, отделения)
35	Доля вызовов с отметками о выезде	(Количество вызовов с заполненным временем выезда бригады на вызов, где место получения вызова бригадой – по мобильному устройству) / (Общее количество вызовов с заполненным временем выезда бригады на вызов) × 100 %
36	Доля вызовов с отметками о прибытии на вызов	(Количество вызовов с заполненным временем прибытия бригады на вызов, где место получения вызова бригадой – по мобильному устройству) / (Общее количество вызовов с заполненным временем прибытия бригады на вызов) × 100 %
37	Доля вызовов с отметками о начале эвакуации	(Количество вызовов с заполненным временем начала транспортировки, где место получения вызова бригадой – по мобильному устройству) / (Общее количество вызовов с заполненным временем начала транспортировки) × 100 %
38	Доля вызовов с отметками о прибытии в стационар	(Количество вызовов с заполненным временем прибытия бригады в стационар, где место получения вызова бригадой – по мобильному устройству) / (Общее количество вызовов с заполненным временем прибытия бригады в стационар) × 100 %
39	Доля вызовов с отметками об исполнении	(Количество вызовов с заполненным временем окончания обслуживания, где место получения вызова бригадой – по

№ п/п	Параметр	Описание
		мобильному устройству) / (Общее количество вызовов с заполненным временем окончания обслуживания) × 100 %

#### 4.10.2. Отчет по детальному анализу вызовов

Отчет по детальному анализу вызовов представляет собой гибкий вариант отчета для формирования выборки данных по вызовам по заданным условиям отбора, группировок и вывода данных. Данный отчет размещен в разделе «*Оперативные отчеты*».

Для отчета «*Анализ вызовов (детальный)*» имеются следующие параметры настроек:

- период – дата и время начала и окончания периода отбора для ограничения списка вызовов по времени приема вызова;
- отображать секунды в отчете – включить в отчете режим отображения данных по колонкам с временами обслуживания вызова в формате ДД.ММ.ГГГГ чч:мм:сс;
- отборы – дополнительные фильтры для выборки данных по реквизитам карт вызовов. **Примечание:** При трудностях использования дополнительных настроек обратитесь к Администратору Системы;
- карта заполнена – параметр фильтрации вызовов по признаку заполнения карт;
- стадия обработки – параметр фильтрации списка вызовов по стадии обработки;
- поля и сортировки – состав колонок отчета.

После заполнения необходимых для выборки параметров отчета по команде «*Сформировать*» заполняется таблица отобранных вызовов в соответствии с настроенными колонками, где представление данных по временам выполнения вызова имеет формат ДД.ММ.ГГГГ чч:мм:сс, если установлен флаг настройки детализации времен (рис. 4.73).



Время приема вызова	Время передачи вызова бригаде	Время выезда на вызов	Время прибытия на место	Время начала транспортировки	Время окончания вызова
09.07.2020 03:00:30	09.07.2020 03:01:20	09.07.2020 03:02:00	09.07.2020 03:03:00	09.07.2020 03:10:00	09.07.2020 03:30:00
13.07.2020 09:30:22	27.07.2020 04:16:11	31.07.2020 04:35:45			
13.07.2020 09:30:49	14.07.2020 03:25:45	14.07.2020 03:25:54			14.07.2020 03:26:24
31.07.2020 10:00:31	31.07.2020 10:03:55	31.07.2020 10:04:00	31.07.2020 10:10:00		31.07.2020 10:50:00
31.07.2020 10:02:52	31.07.2020 10:03:30	31.07.2020 10:20:00			31.07.2020 12:09:18
31.07.2020 11:55:59	31.07.2020 12:08:20	31.07.2020 12:08:20	31.07.2020 12:09:07		31.07.2020 12:09:33
31.07.2020 02:47:45	31.07.2020 03:10:41	31.07.2020 03:10:41	31.07.2020 03:10:41		31.07.2020 03:10:53

Рисунок 4.73 – Пример вывода отчета при включении настройки отображения секунд

#### 4.10.3. Хронология бригад и вызовов

Для отображения статистических данных в подсистеме «*Вызовы*» используется подсистема «*Отчеты*», раздел «*Оперативные отчеты*», подраздел «*Деятельность СМП*», отчет «*Хронология бригад и вызовов*».

Для формирования отчета на открывшейся форме необходимо указать одно или несколько подразделений, по которым требуется сформировать отчет. В случае, если отбор по подразделению не задан, сформируется отчет по всем подразделениям с выездными бригадами.







За выбранный период дат с учетом указанного времени отбора значений в отчет попадают все вызовы, которые в заданном интервале были в состоянии обслуживания и не завершены, и бригады, которые в заданном интервале времени находились на линии. При нажатии на кнопку «*Настройки*» открывается окно с дополнительными настройками (рис. 4.74), позволяющими указать шаг интервала вывода отчета, представлены различные фильтры вызовов и бригад, возможность отображения завершающих стадий вызова, а также возможностью скрыть одну из таблиц.

← → ☆ **Настройки отчета "Хронология бригад и вызовов"** 🔗 ⋮ ✕

Отображать вызовы:   Отображать завершающие стадии вызова:

Отображать бригады:   Шаг:  Единица измерения:  ▾ ...

Настройка вызовы

Настройка	Вид сравнения	Значение
<input type="checkbox"/>  Вызов	Равно	
<input type="checkbox"/>  ПоводКВызову		
<input type="checkbox"/>  ФИОБольшого		
<input type="checkbox"/>  ДиагнозОсновной		
<input type="checkbox"/>  Документ установки бригады на линию	Равно	
<input type="checkbox"/>  Бригада		

Настройка бригады







Настройка	Вид сравнения	Значение
<input type="checkbox"/>  Документ установки бригады на линию	Равно	
<input type="checkbox"/>  Номер бригады	Равно	
<input type="checkbox"/>  Профиль бригады	Равно	
<input type="checkbox"/>  Смена	Равно	
<input type="checkbox"/>  Вызов	Равно	
<input type="checkbox"/>  СтаршийБригады		

Рисунок 4.74 – Дополнительные настройки отчета

Сформированный отчет «Хронология бригад и вызовов» представлен на рис. 4.75.

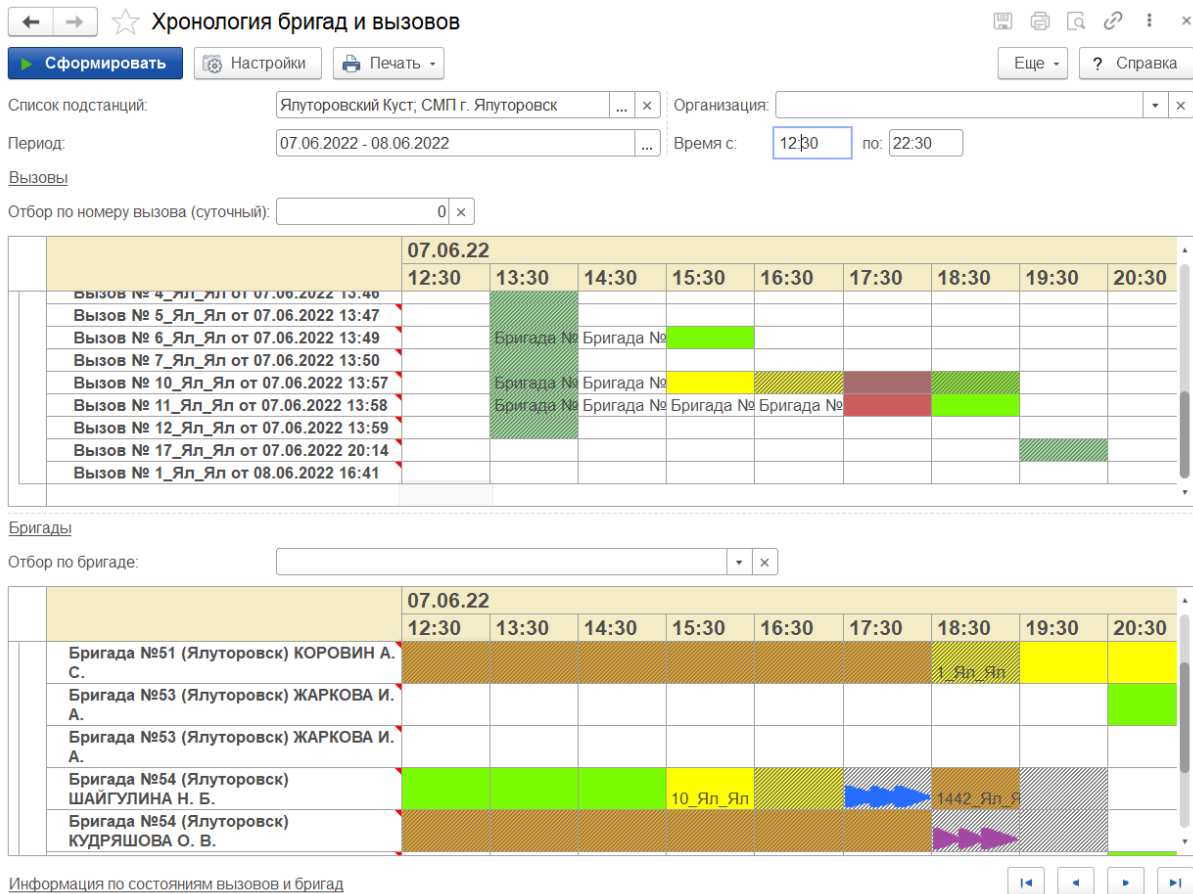


Рисунок 4.75 – Пример сформированного отчета

При наведении на ячейку с номером вызова или бригады отображается подробная информация.

Двойное нажатие левой кнопки мыши по строке вызова открывает из архива карту вызова для чтения. Аналогичное действие по строке с информацией о бригаде открывает документ установки бригады на линию с доступом на просмотр истории изменения статусов бригады в течение смены.

При двойном клике на ячейке стадии вызова открывается окно с подробной информацией о вызове, текущей стадии, бригаде, обслуживающей вызов, превышении норматива и его величине (рис. 4.76).

При двойном клике на ячейке состояния бригады открывается окно с подробной информацией о бригаде, автомобиле, текущем вызове, состоянии бригады, превышении норматива и его величине (рис. 4.77).

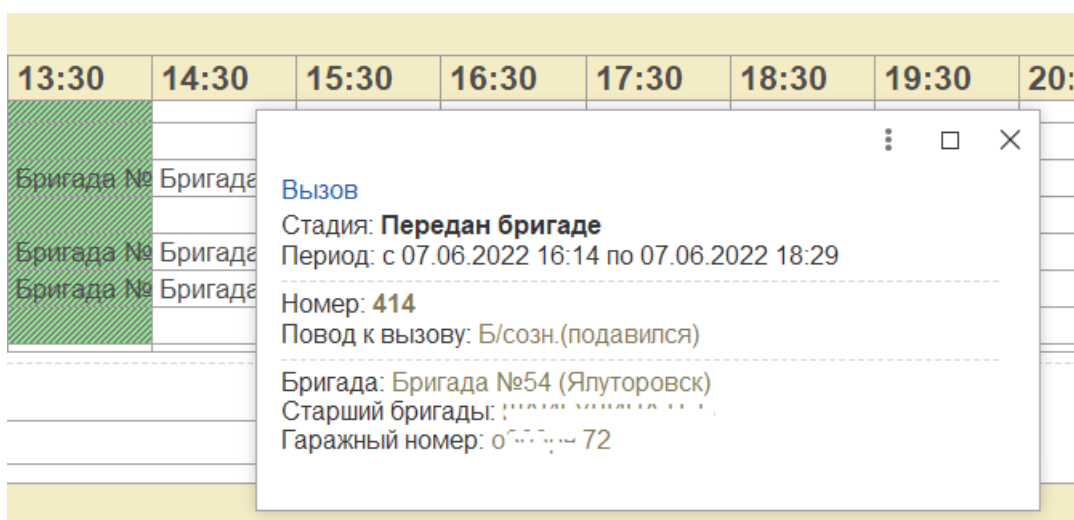


Рисунок 4.66 – Пример расшифровки информации о стадии вызова

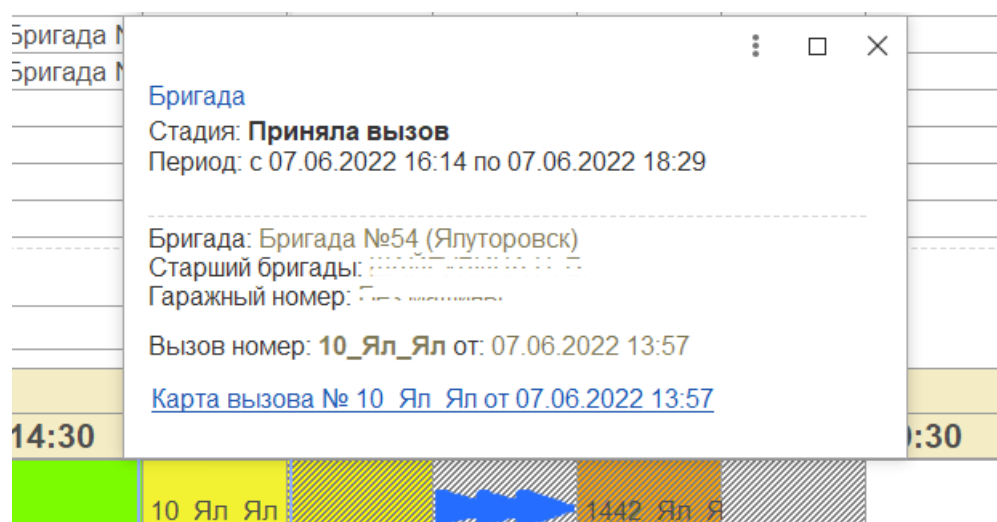


Рисунок 4.67 – Пример расшифровки информации о состоянии бригады

Информация о значении цвета окрашенных ячеек содержится внизу формы в под таблицами, отображается при нажатии на ссылку «*Информация по состояниям вызовов и бригад*» (рис. 4.68).

Информация по состояниям вызовов и бригад

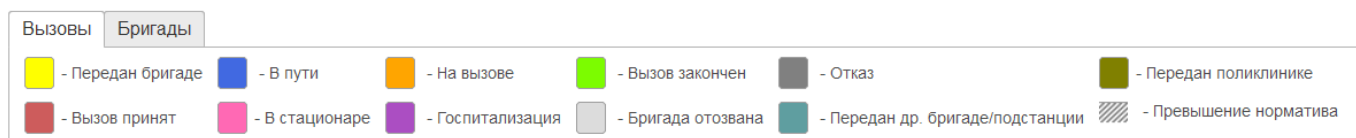


Рисунок 4.68 – Информация о значении цвета окрашенных ячеек

Сдвиг по одной из таблиц влево или вправо по линейке времен с помощью стрелок клавиатуры вызывает синхронный сдвиг второй таблицы по линейке времен. Кроме того, переместиться к началу или концу таблицы можно с помощью кнопок



## 5. ЗАПОЛНЕНИЕ КАРТЫ ВЫЗОВА

### 5.1. Общие сведения о карте вызова

Карта вызова скорой медицинской помощи в Системе формируется на основе талона вызова в момент назначения на вызов бригады. Все исходные данные вызова, содержащиеся в талоне вызова, автоматически прописаны в форме карты вызова. При обслуживании вызова бригадой с мобильным устройством и заполнении карты вызова с Мобильного АРМ информация доступна с стационарных АРМ.

Документ *«Карта вызова скорой медицинской помощи»* соответствует:

- форме № 110/у;
- формату структурированного медицинского электронного документа (далее – СЭМД) *«Карта вызова скорой медицинской помощи»* для выгрузки в реестр электронных медицинских документов (далее – РЭМД) и вертикально-интегрированную медицинскую информационную систему *«Сердечно-сосудистые заболевания»* (далее – ВИМИС «ССЗ»).

### 5.2. Требования к заполнению карты вызова

Для корректной выгрузки документов *«Карта вызова скорой медицинской помощи»* в федеральные реестры необходимо выполнение требований по заполнению полей в карте вызова. Поля, обязательные для заполнения, представлены на рис. 5.1-5.5.

Информация в форме заполнения карты вызова представлена на различных вкладках. На вкладке *«Вызов стр.1»* должны быть заполнены следующие данные (рис. 5.1):

1. Сотрудники оперативной смены, осуществившие прием и передачу вызова:
  - Принял вызов.
  - Передал вызов.

← → ☆ Карта вызова № 24 от 17.02.2022 11:30 \*

Основное [Замечания старшего врача](#) [История изменений](#) [Заявки на госпитализацию](#) [История обращений](#) [Передача в другую МО](#) [Присоединенные файлы](#) [Еще...](#)

**Провести и закрыть** Провести Создать документ оценки контроля Создать на основании Обмен с МИС

Заполнена Номер: 24 Дата вызова: 17.02.2022  Амбулаторный [Оповещения по карте вызова \(0\)](#) Обслужен

Подстанция: Подстанция №2 Организация: БУЗ "СМП"

Вызов стр.1 Вызов стр.2 Анамнез Объективные данные Диагноз Помощь Результат выезда Дополнительные реквизиты ФОМС

Принял вызов: Передал вызов: Бригада на линии: Профиль: Смена: Дата начала смены: Бригада: Старший: Сотрудник 1: Сотрудник 2: Авто на линии: Автомобиль: Гос. номер: Водитель: Принял обращение: АВИЛОВА АЛИНА МАКСИМОВНА в: 17.02.2022 11:30:39

**дата, время (часы, минуты)**

приема:	передачи:	выезда:	приб-я на место:	нач. трансп-ки:	при-е в ст-ц:	окончания:	возвр. на подст.:
11:30							
17.02.2022							

Адрес вызова: Место вызова:

**Информация о вызове (больном)**

Дата рождения: Возраст: 0 лет 0 мес. 0 дней

Неизвестен  Идентифицировать

Фамилия: Имя: Отчество: Пол:  М  Ж

Представитель

Вызвал: Телефон:

Рисунок 5.1 – Обязательные для заполнения поля на вкладке «Вызов стр.1» карты вызова

2. Информация о выездной бригаде:

- Профиль.
- Бригада.
- Старший бригады.
- Сотрудник 1 (заполняется в том случае, если в состав бригады входит два

сотрудника).

3. Временные характеристики вызова (блок «*Дата, время (часы, минуты)*»):

- Время приема вызова.
- Время передачи вызова.
- Время выезда.
- Время прибытия на место.
- Время окончания.
- Время начала транспортировки (заполняется в том случае, если в ходе

обслуживания вызова была осуществлена госпитализация).

– Время прибытия в стационар (заполняется в том случае, если в ходе обслуживания вызова была осуществлена госпитализация).

4. Временные характеристики вызова (блок «*Дата, время (часы, минуты)*»):

- Время приема вызова.
- Время передачи вызова.
- Время выезда.

5. Информация о адресе и месте вызова:

- Адрес вызова.
- Место вызова.

6. Информация о пациенте (блок «*Информация о вызове (больном)*»):

- Дата рождения.
- ФИО пациента (пациент должен быть идентифицирован).
- Пол пациента.



На вкладке «*Вызов стр.2*» обязательные для заполнения следующие поля (рис. 5.2):

– 1. Данные о регистрации пациента (блок «Регистрация пациента»):

– Место регистрации.

– Адрес регистрации.

– Социальное положение.

2. Документы медицинского страхования (блок «*Документ медицинского страхования*»):

– Вид документа медицинского страхования.

– Серия документа (в зависимости от выбранного типа документа).

– Номер документа.

– Территория страхования.

– Страховая организация.

3. Документы, удостоверяющие личность (блок «*Документ удостоверяющий личность*»)

– Вид документа.

– Серия.

– Номер.

– Кем выдан (данное поле в зависимости от вида документа может не заполняться).

– Дата выдачи.

– СНИЛС.

4. Данные о вызове (блок «*Данные о вызове*», заполняются на этапе создания талона вызова):

– Повод к вызову.

– Срочность вызова.

– Комментарий - дополнительная информация к поводу вызова.

– Категория повода – категория, к которой относится повод к вызову.

– Вид вызова.

- Контрагент – заполняется если вызов по договору/платный.
- Первичный вызов – указывается в случае, если текущий вызов повторный/попутный.
- Вызов получен.
- Причина выезда с опозданием – заполняется в случае задержки выезда бригады на вызов.

Регистрация пациента	Данные о вызове
Место регистрации: Житель города	Повод к вызову: 21Г Б/созн (отравление, угорел)
Страна регистрации:	Срочность вызова: 1
Адрес регистрации: г Ялуторовск, ул Ленина, д. , кв.	Комментарий:
Адрес проживания: г Ялуторовск, ул Ленина, д. , кв.	Категория повода: В Внезапное острое заболевание
Социальное положение: Работающий	Вид вызова: Первичный
Поликлиника больного:	Контрагент:
Место работы:	Первичный вызов:
Документ медицинского страхования	Вызов получен: Мобильное устройство
<input checked="" type="checkbox"/> Отсутствует документ, действующий на дату обращения за помощью	Причины выезда с опозданием:
Вид: Полис ОМС единого образца	
Серия: Номер: 0000000000000000	
Территория страхования: Тюменская область	
Страховая организация: ТЮМЕНСКИЙ ФИЛИАЛ ООО"АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ-ОМС"	
Документ удостоверяющий личность	
Вид:	
Серия: Номер:	
Выдан:	
Дата выдачи:	
СНИЛС: 097- 34- 80	

Рисунок 5.2 – Обязательные для заполнения поля на вкладке «Вызов стр.2» карты вызова

На вкладках «Анамнез» и «Объективные данные» нет полей, обязательных для заполнения.

На вкладке «Диагноз» необходимо внести следующие данные (рис. 5.3):

- Диагноз.
- Осложнения (заполняются, если выявлены у пациента).
- Результат оказания помощи при осложнении (заполняются в случае, если были указаны осложнения).

устранено  улучшение  без эффекта'."/>

Рисунок 5.3 – Обязательные для заполнения поля на вкладке «Диагноз»

На вкладке «Помощь» должны быть заполнены следующие данные (рис. 5.4):

- Результат оказания помощи.
- Способ доставки больного в автомобиль (указывается в случае, если в ходе обслуживания вызова была осуществлена госпитализация).
- При необходимости указываем параметры, соответствующие активному выезду бригады или активному посещению врачом поликлиники.

Рисунок 5.4 – Обязательные для заполнения поля на вкладке «Помощь» карты вызова

На вкладке «Результат выезда» должны быть заполнены следующие данные (рис. 5.5):

- Результат выезда.
- Форма оказания МП.

- Категория повода (указывается фактическая категория повода).

Вызов стр.1    Вызов стр.2    Анамнез    Объективные данные    Диагноз    Помощь    Результат выезда    Факт ДТП

Результат выезда:

Форма оказания МП:

Категория повода:

Вес ребенка:

Факт ДТП   

Мед. учреждение:

Время приема в мед. учреждении:

Стадия обработки:

Стадия в МО:

Необоснованны

Отказался:

Причина отказа:

Номер телефона:

Принял отказ:

Километраж:

[Плановые доезды](#)

Сектор поликлиники:

Рисунок 5.5 – Обязательные для заполнения поля на вкладке «Результат выезда» карты вызова

#### Требования к заполнению карты вызова для отправки в ВИМИС «ССЗ»

Для осуществления мониторинга и контроля своевременности оказания медицинской помощи пациентам с сердечно-сосудистыми заболеваниями в ВИМИС «ССЗ» необходимо предоставить медицинские документы «Карта вызова скорой медицинской помощи», подтверждающие получение пациентами медицинской помощи или услуг. При этом должны быть соблюдены следующие условия: бригадой скорой медицинской помощи пациенту был установлен один из следующих диагнозов (в соответствии с МКБ-10):

- 1-ая группа «Острый коронарный синдром (ОКС)»: I20.0, I21.0, I21.1, I21.2, I21.3, I21.4, I21.9, I22.0, I22.1, I22.8, I22.9, I24.0, I24.8, I24.9;
- 2-ая группа «Острое нарушение мозгового кровообращения (ОНМК)»: I60.0, I60.1, I60.2, I60.3, I60.4, I60.5, I60.6, I60.7, I60.8, I60.9, I61.0, I61.1, I61.2, I61.3, I61.4, I61.5, I61.6, I61.8, I61.9, I62.0, I62.1, I62.9, I63.0, I63.1, I63.2, I63.3, I63.4, I63.5, I63.6, I63.8, I63.9, I64, I69, I69.0, I69.1, I69.2, I69.3, I69.4, I69.8, G45.0, G45.1, G45.2, G45.3, G45.4, G45.8, G45.9, G46.0, G46.1, G46.2, G46.3, G46.4, G46.5, G46.6, G46.7, G46.8.

Для корректной выгрузки документов «Карта вызова скорой медицинской помощи» в ВИМИС «ССЗ» необходимо выполнение требований по заполнению полей в карте вызова.

На вкладке «Вызов стр.2» обязательные для заполнения следующие поля (рис. 5.6):

1. Данные о регистрации пациента (блок «Регистрация пациента»): «Адрес проживания».
2. Документы, удостоверяющие личность (блок «Документ удостоверяющий личность»): «СНИЛС».
3. Данные о вызове (блок «Данные о вызове»):
  - Повод к вызову.
  - Вид вызова.
  - Вызов получен.

The screenshot shows a web form with the following sections and highlighted fields:

- Регистрация пациента:**
  - Место регистрации: [dropdown]
  - Страна регистрации: [dropdown]
  - Адрес регистрации: [text]
  - Адрес проживания: [text] (highlighted)
  - Социальное положение: [dropdown]
  - Поликлиника больного: [dropdown]
  - Место работы: [text]
- Документ медицинского страхования:**
  - Отсутствует документ, действующий на дату обращения за помощью
  - Вид: [dropdown]
  - Серия: [text] Номер: [text]
  - Территория страхования: [dropdown]
  - Страховая организация: [dropdown]
- Документ удостоверяющий личность:**
  - Вид: [dropdown]
  - Серия: [text] Номер: [text]
  - Выдан: [text]
  - Дата выдачи: [calendar]
  - СНИЛС: [text] (highlighted)
- Данные о вызове:**
  - Повод к вызову: [dropdown] (highlighted)
  - Срочность вызова: [dropdown]
  - Комментарий: [text]
  - Категория повода: [dropdown]
  - Вид вызова: [dropdown] (highlighted)
  - Контрагент: [dropdown]
  - Первичный вызов: [dropdown]
  - Вызов получен: [dropdown] (highlighted)
  - Причины выезда с опозданием: [text]

Рисунок 5.6 – Обязательные для заполнения поля на вкладке «Вызов стр.2» карты вызова

На вкладке «Объективные данные» указываются показатели объективных данных с заполненными значениями (рис. 5.7):

- Общее состояние.
- Поведение.
- Сознание.
- Менингеальные знаки.
- Зрачки.
- Описание пульса.
- Анизокория.
- Реакция на свет.

Вызов стр.1 | Вызов стр.2 | Анамнез | **Объективные данные** | Диагноз | Помощь | Результат выезда | Дополнительные реквизиты | ФОМС

Заполнить по шаблону

ЭКГ записана:   Подъем ST:    Проведены консультации СМП:   РСЦ:

**Реанимационные мероприятия**

Другие симптомы:

Локальный статус:

Показатель	Значение
Общее состояние	
Поведение	
Наличие клиники опьянения	
Сознание	
Положение	
Подозрение на онкологию	
Неврология	
Менингеальные знаки	
Ригидность заднешейных мышц	
Симптомы Кернига	
Симптомы Брудзинского	
Парезы	
Реакция на свет	
Зрачки	
Анизокория	
Нистагм	

Рисунок 5.7 – Обязательные для заполнения поля на вкладке «Объективные данные» карты вызова

На вкладке «Диагноз» необходимо внести следующие данные (рис. 5.8):

- Диагноз.
- Значения жизненных показателей:
- Артериальное давление систолическое.
- Артериальное давление диастолическое.
- Температура.
- Пульс.
- ЧСС.

- ЧДД.
- SpO2.

Рисунок 5.8 – Обязательные для заполнения поля на вкладке «*Диагноз*» карты вызова

На вкладке «*Помощь*» при отказе больного от медицинского вмешательства указывается соответствующий параметр «*Отказ от медицинского вмешательства*» (рис. 5.9).

Рисунок 5.9 – Обязательные для заполнения данные на вкладке «*Помощь*» карты вызова

На вкладке «*Результат выезда*» должны быть заполнены следующие данные (рис. 5.10):

- Результат выезда.

– Медицинское учреждение (заполняется в случае, если была осуществлена госпитализация).

Рисунок 5.10 – Обязательные для заполнения поля на вкладке «Результат выезда» карты вызова

### 5.3. Порядок заполнения отдельных данных в карте вызова

#### 5.3.1. Заполнение данных ЭКГ

Заполнение данных по результатам снятия ЭКГ реализовано через отдельную форму, логически связанную с картой вызова. Для доступа к данным по ЭКГ нажмите кнопку [Снятие ЭКГ](#) в правой верхней части формы. В результате откроется список проведенных ЭКГ (рис. 5.11). Для внесения новых данных по ЭКГ необходимо нажать на кнопку [Создать](#). Для загрузки данных из кардиоархива необходимо воспользоваться [Загрузить данные кардиоархива](#).



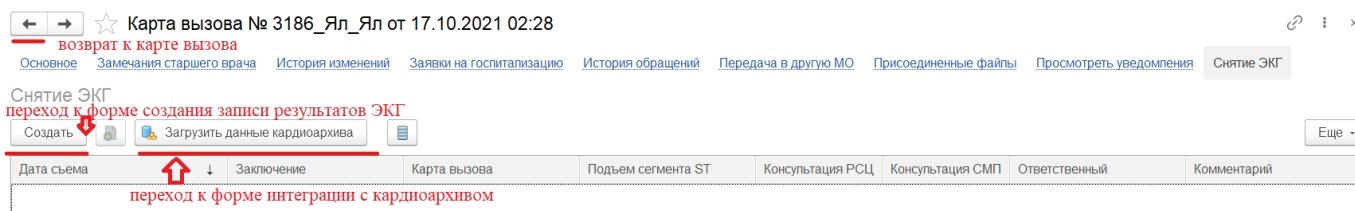



Рисунок 5.11 – Список проведенных ЭКГ и кнопки перехода к работе с данными ЭКГ

Внешний вид формы «Снятие ЭКГ» представлен на рис. 5.12. При внесении и сохранении данных появляется возможность добавить файлы по кнопке [Присоединенные файлы](#).

Рисунок 5.12 – Форма внесения данных по ЭКГ

Внешний вид формы «Интеграция «Кардиология»» представлен на рис. 5.13. Для загрузки данных необходимо выбрать запись в списке доступных путем выставления «галочки» в поле «Пометка» и нажать .

Карта вызова:

Основная **Настройки**

Фамилия больного:  Имя больного:  Отчество больного:

Дата рождения:  Пол:  Дата начала:  Дата окончания:

№	Гометка	номер записи	Дата записи	Заключение	Дата заключения	Пользователь	Статус	Имя устройства	Описание устрой
	<input checked="" type="checkbox"/>	VAL_5565-5059	2022.05.27 23:26:55		2022.05.28 00:16:29	врач	Проанализирована	VAL_5565	бр 321

Рисунок 5.13 – Форма «Интеграция «Кардиология»

Загруженный файл ЭКГ доступен в разделе «Присоединенные файлы» (рис. 5.14)

← → ☆ Снятие ЭКГ от 27.05.2022 23:26:55

Основное **Присоединенные файлы**

Присоединенные файлы

Наименование	Дата изменения	Отредактировал
Cardio_VAL_5565-5059_2022-05-27_врач	09.05.2022 14:16:49	Администратор

Рисунок 5.14 – Отображение файла записи ЭКГ в разделе «Присоединенные файлы»

### 5.3.2. Заявки на госпитализацию

При выполнении госпитализации при обслуживании вызова в Системе создается сопроводительный лист, доступ к которому можно получить при нажатии **Заявки на госпитализацию**.

Внешний вид списка заявок на госпитализацию при обслуживании вызова представлен на рис. 5.15.

Дата	№	Номер	Место транспор...	Состояние	Госпитализация	Диагноз приемного ...	RFID б...
17.10.2021 22:31:40	02-035292	2846_Ял_Ял	ГБУЗ ТО "Облас...	Доставлен			

Рисунок 5.15 – Список заявок на госпитализацию

На рис. 5.16 представлен пример сопроводительного листа «Заявка на госпитализацию»

Сопроводительный лист 02-035292 от 17.10.2021 22:31:40

Основное | Присоединенные файлы

Провести и закрыть | Записать | Провести | Обмен с МИС | Печать | Еще

Заявка отправлена в МИС и просмотрена в 23:33 (17.10.2021). Идентификатор во внешней системе - 1e5f2106-2f70-0050569b61f8

Номер: 02-035292 | Дата: 17.10.2021 | 22:31 | Состояние: Доставлен

Карта вызова: Карта вызова № 2846\_Ял\_Ял от 17.10.2021 21:59

Время приема: 21:59 (17.10.2021) | нач. трансп-ки: 22:31 (17.10.2021) | приб-я в ст-ц: 22:34 (17.10.2021) | окончания: 22:44 (17.10.2021) | RFID браслет: ----- активирован в --- (---)---

Место транспортировки: ГБУЗ ТО "Областная больница № 23" (г. Ялуторовск)

Пожелание бригады при госпитализации:

Диагноз приемного отделения:

Дежурный врач ЛПУ:

Заключительный клинический диагноз:

Госпитализация: Да Нет

Дата выписки: | Результат выписки:

Лечение в ЛПУ:

Замечания к бригаде:

Зав. отделением ЛПУ:

Рисунок 5.16 – Форма сопроводительного листа «Заявка на госпитализацию»

5.4. Подпись карт вызовов электронной подписью и отправка в федеральные реестры

Основное назначение электронной подписи (далее – ЭП) заключается в защите конфиденциальности и целостности документов. ЭП выполняет две основные функции: подтверждает, что документ подписал именно владелец подписи, и фиксирует документ – после создания и подписания изменения уже невозможны.

Данные функции позволяют осуществлять защищенный электронный документооборот.

После заполнения необходимо подписать карту вызова ЭП. Подписанные тремя подписями (от имени старшего врача, главного врача и медицинской организации) карты вызова доступны для отправки в РЭМД и ВИМИС «ССЗ».

Сначала подпись карты вызова осуществляет старший врач смены, который указан в картах вызова.

Для проведения подписи старшему врачу смены необходимо зайти в подсистему «Архив вызовов». При выборе фильтра «Не подписан ЭП» (рис. 5.17) в списке отображаются все карты вызовов, готовые к подписанию.

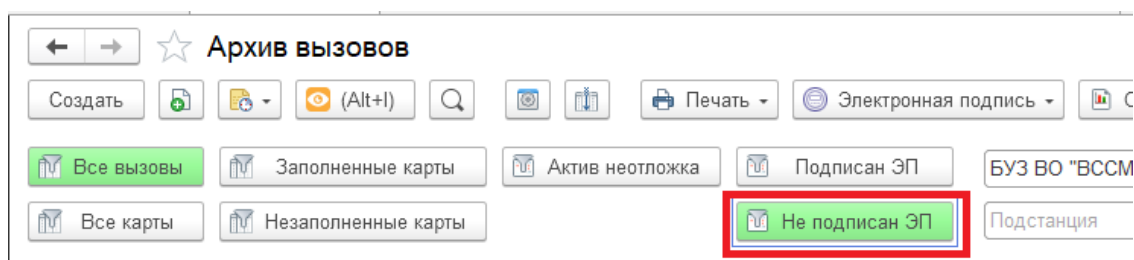


Рисунок 5.17 – Фильтр «Не подписан ЭП» в архиве вызовов

Перед проведением процедуры подписи предусмотрена возможность выделить несколько карт вызовов за выбранный период с помощью команды «*Ctrl+A*». Для осуществления подписи используется группа команд «*Электронная подпись*», где в выпадающем списке необходимо выбрать команду «*Подписать документы*» (рис. 5.18).

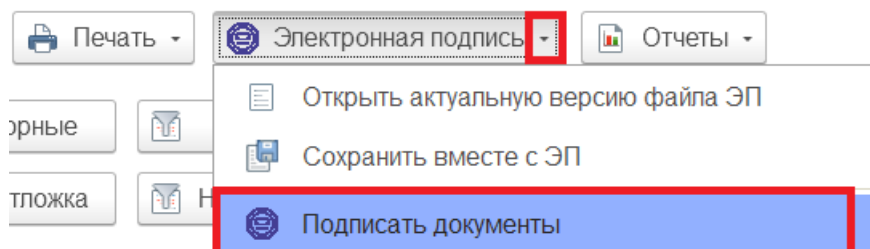


Рисунок 5.18 – Команда «Подписать документы»

На следующем этапе карты вызова необходимо подписать сотруднику, на которого возложены обязанности по подписи документов от имени главного врача и медицинской организации (еще две подписи).

Для этого необходимо выбрать «Мониторинг обмена с федеральными веб-сервисами» в подсистеме «Вызовы» в разделе «Сервис» (рис. 5.19).

### Сервис

Дополнительные обработки

Монитор работы станции

Мониторинг обмена с федеральными веб-сервисами

Рисунок 5.19 – Выбор «Мониторинга обмена с федеральными веб-сервисами» в подсистеме «Вызовы»

Выбрать вкладку «РЭМД» (для отправки в РЭМД) и указать необходимый период, а также отсортировать карты вызова с подписью старшего врача (рис. 5.20).

Рисунок 5.20 – Внешний вид формы для подписания карт вызовов ЭП главного врача и ЭП медицинской организации (Вкладка «РЭМД»)

Выбрать необходимые для подписи карты вызова и, используя команду «Подписать» (рис. 5.21) провести ЭП от имени главного врача и ЭП подпись МО.

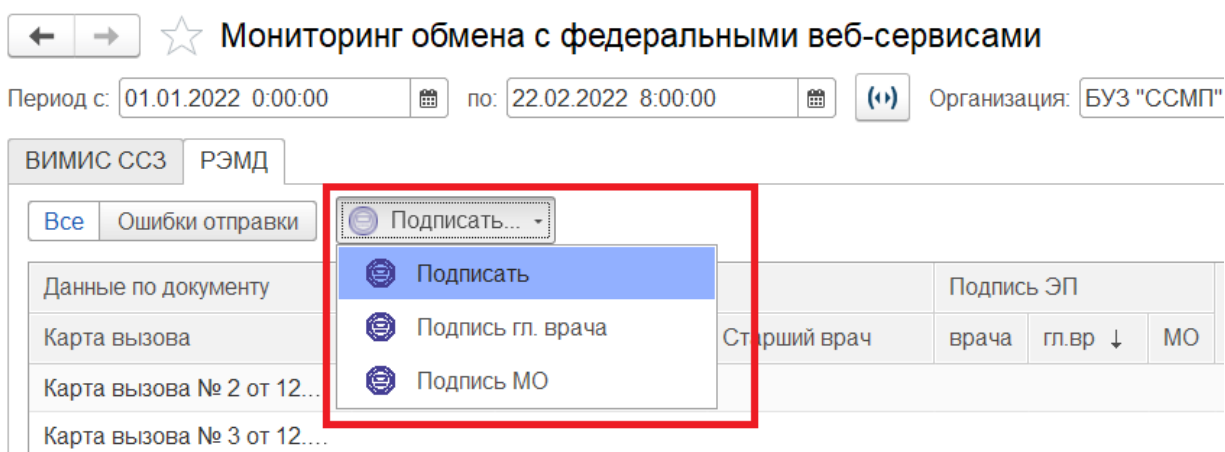


Рисунок 5.21 – Команды электронной цифровой подписи для карт вызовов

Подписанные тремя подписями карты вызова доступны для отправки в РЭМД (рис. 5.22).

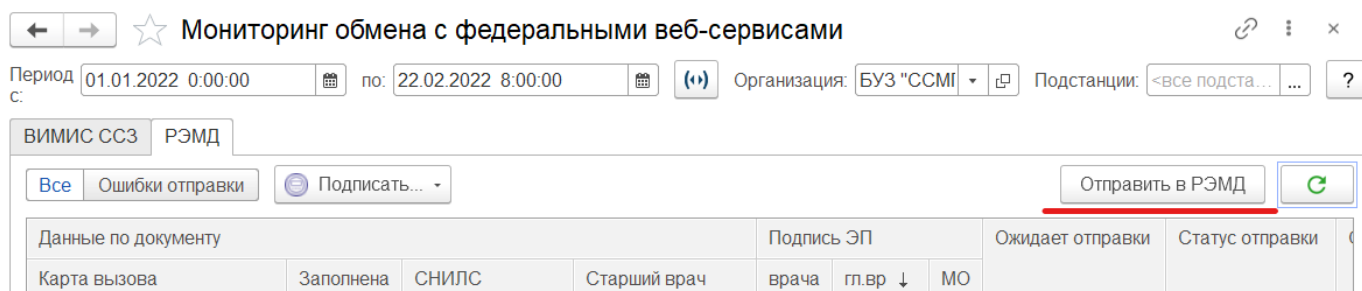


Рисунок 5.22 – Команда «Отправить в РЭМД»

По каждой карте вызова предусмотрена возможность посмотреть историю отправки на нижней вкладке формы (рис. 5.23).

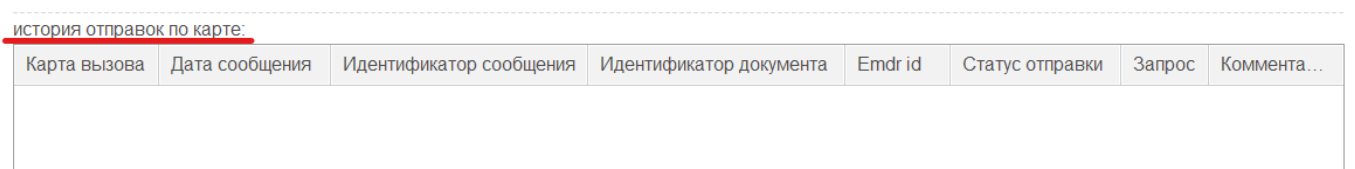


Рисунок 5.23 – Отображение «Истории отправок вызовов» и ее основных полей

Аналогично проводится подпись карт вызовов для выгрузки в ВИМИС «ССЗ». На рис. 5.24 представлена вкладка для выгрузки заполненных карт вызовов в ВИМИС «ССЗ».

← → ☆ Мониторинг обмена с федеральными веб-сервисами 🔗 ⓘ ✕

Период с: 01.02.2022 0:00:00 🗓 по: 26.02.2022 8:00:00 🗓 🗣 Организация: БУЗ "ССМП" 📄 Подстанции: <все подстанции> ... ?

**ВИМИС ССЗ** РЭМД

Данные по документу			Наличие ЭП			Ожидает отправки	Статус отправки	Статус ответа	По протоколу обмена	
Карта вызова	Заполнена	Старший врач	врача	↓	гл.врача				МО	Версия документа

Рисунок 5.24 – Внешний вид формы и вкладки для взаимодействия с ВИМИС «ССЗ»

## 6. ДЕЙСТВИЯ ПРИ НЕШТАТНЫХ СИТУАЦИЯХ

### 6.1. Восстановление данных вызова после аварийного завершения работы программы

Если в процессе заполнения диспетчером нового талона вызова произошло аварийное завершение работы с Системой, при последующем восстановлении связи необходимо выполнить вход в ЕРИАС СМП ТО с того же компьютера под любым пользователем с ролью Диспетчера приема вызовов. При открытии раздела «*Прием вызовов*» подсистемы Диспетчера приема вызовов дождитесь системного сообщения с предложением восстановления несохраненных данных талона (рис. 6.1). По кнопке «*ОК*» или клавишей *Enter* пользователь подтверждает продолжение ввода данных незаписанного талона вызова.

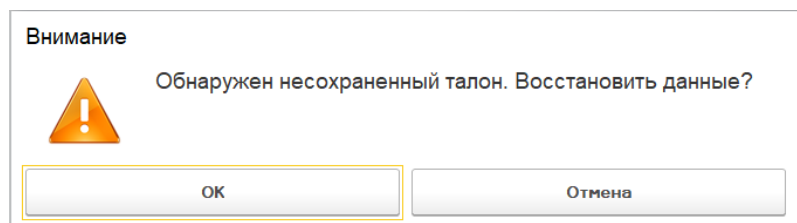


Рисунок 6.1 – Сообщение о восстановлении незаписанных данных талона

### 6.1. Работа с выгрузкой оперативной обстановки

В случае, если программа недоступна, информацию о зарегистрированных вызовах и бригадах, можно оперативно получить с помощью специального приложения, открыть которое можно в системном трее Windows (область уведомлений или так называемый элемент панели инструментов рабочего стола) (рис. 6.2).



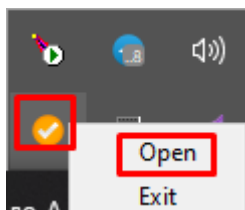


Рисунок 6.2 – Доступ к приложению, хранящему информацию о зарегистрированных вызовах и бригадах

При недоступности программы в файле можно увидеть таблицу с данными по бригадам и вызовам на последний момент работоспособности системы (рис. 6.3).

**Состояние бригад и вызовов на 2022.06.04 19:36:45**

**СМП г. Ялуторовск**

**Бригады**

№	Профиль	Смена	Статус	Время начала	Адрес	Комментарий
Бригада №51 (Ялуторовск)	Фельдшерская (Ф)	День 8:00-20:00	На вызове	04.06.2022 19:29:05	Ялуторовск г.	Адрес: Ялуторовск г. / Повод: 32М Температура (ребенок до года) / Получен: 19:10 / Передан: 19:16 / Приехали: 19:29 /
Бригада №53 (Ялуторовск)	Фельдшерская (Ф)	День 8:00-20:00	На вызове	04.06.2022 19:22:54	Ялуторовск г.	Адрес: Ялуторовск г. / Повод: 25С Боли в груди, торакалгия / Получен: 19:15 / Передан: 19:16 / Приехали: 19:22 /
Бригада №52 (Ялуторовск)	Фельдшерская (Ф)	День 8:00-20:00	Перерыв	04.06.2022 19:14:16		
Бригада №54 (Ялуторовск)	Фельдшерская (Ф)	День 8:00-20:00	Перерыв	04.06.2022 19:07:59		

**Вызовы**

№	Статус	Адрес	Телефоны	Комментарий	№ бриг.	Профиль	Смена
365 129	Принят	г Ялуторовск,	Телефон звонящего: 8952 895 2; Телефон контактный:	Повод: 29Ф Головная боль, ад / Получен: 18:44 /			
365 180	На вызове	г Ялуторовск,	Телефон звонящего: 8950 2	Повод: 32М Температура (ребенок до года) / Получен: 19:10 / Передан: 19:16 / Приехали: 19:29 /	Бригада №51 (Ялуторовск)	Фельдшерская (Ф)	День 8:00-20:00
365 186	На вызове	г Ялуторовск,	Телефон звонящего: 8904 8345 1; Телефон контактный:	Повод: 25С Боли в груди, торакалгия / Получен: 19:15 / Передан: 19:16 / Приехали: 19:22 /	Бригада №53 (Ялуторовск)	Фельдшерская (Ф)	День 8:00-20:00

Рисунок 6.3 – Состояние бригад и вызовов на момент выгрузки

6.2. Порядок оказания консультаций и обращения в службу технической поддержки

За консультациями по особенностям работы в ЕРИАС СМП ТО, требующим незамедлительного решения, необходимо обращаться в службу технической поддержки по телефону +7 (345) 221-70-81, линия консультаций работает круглосуточно.

Заявки на консультацию по проблемам, не требующих незамедлительного решения, а также заявки на настройку Системы необходимо оформлять через службу технической поддержки Тюменской области, написав письмо на [sd@72to.ru](mailto:sd@72to.ru) с пометкой «ЕРИАС СМП ТО» или оставив заявку в личном кабинете <https://sd.72to.ru> выбрав проект «Скорая помощь». Перед подачей заявки рекомендуется повторно ознакомиться с руководством пользователя. Возможно, Вы найдёте там ответ на свой вопрос. В заявке должны быть чётко сформулированы вопросы к технической поддержке или проблемы, возникающие при использовании ЕРИАС СМП ТО.