ООО «Комплексная автоматизация бизнеса»
Эксплуатационная документация
Контракт № 41/25 от 09.06.2025 г.

УТВЕРЖДАЮ	УТВЕРЖДАЮ
Представитель	Директор ООО
ГКУ ТО «ЦИТТО»	«Комплексная автоматизация бизнеса»
_____/_____	_____/ В.Л. Бубнов
«___»_____ 2025 г.	«____» _____ 2025 г.

ЕДИНАЯ РЕГИОНАЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИОННАЯ АВТОМАТИЗИРОВАННАЯ СИСТЕМА СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

Руководство пользователя
ЕРИАС СМП ТО

Автоматизированное рабочее место
Диспетчер приема вызовов

Воронеж
2025

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....4
1. Условия выполнения программы....5
1.1. Порядок оказания консультаций и обращения в службу технической поддержки....5
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. Телефонная книга....26
3.8. Настройка оповещений пользователя....28
4. Автоматизированное рабочее место Диспетчер приема вызовов....33
4.1. Рабочее место....33
4.2. Настройка списка вызовов....38
4.3. Методы поиска в списке вызовов....39
4.4. Регистрация вызова и обращения в Системе....41
4.5. Регистрация заявки на вызов....56
4.6. Передача вызова в неотложку....58
4.7. Просмотр истории обращений....62
4.8. Прием вызова из Системы-112....63
4.9. Передача вызова в Систему-112....67
4.10. Автоопределение повторного вызова....70
4.11. Передача вызова на старшего врача....72
4.12. Работа с уведомлениями по вызовам....77
4.13. Действия при нештатных ситуациях....79
4.13.1. Восстановление данных вызова после аварийного завершения работы программы....79
4.13.2. Работа с выгрузкой оперативной обстановки....80
4.14. Шаблоны протокола СЛР....81
4.14.1. Создание, редактирование и удаление шаблона....82
4.14.2. Создание протокола СЛР по шаблону в Карте вызова....85
4.15. Просмотр карт вызовов с присоединенными файлами....86
4.16. Сложное назначение препаратов....90
4.17. Добавление поля «Вес»....92
4.18. Добавление поля «Причина длительного доезда»....95
4.19. Признак «Неизвестно» для появления симптомов....97
4.20. Проверка заполнения времени симптомов....99
4.21. Индикация обязательных реквизитов....102
4.22. СЭМД сопроводительного листа и лицевой стороны талона к сопроводительному листу. Передача информации для СЭМД «Талон к сопроводительному листу станции (отделения) скорой медицинской помощи»....107

АННОТАЦИЯ

Настоящее руководство описывает основы работы пользователей в ЕРИАС СМП ТО (далее – Системе), а также автоматизированное рабочее место Диспетчера приема вызовов (далее – АРМ Диспетчера приема вызовов).

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 10.5-24.1C;

2) сервер приложений 1С: Предприятие 8.3 (8.3.25.1633);

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 8.3.25.1633;

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.

1.1. Порядок оказания консультаций и обращения в службу технической поддержки

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

Заявки на консультацию по функционалу, не требующие незамедлительного решения, а также заявки на настройку Системы необходимо оформлять через службу технической поддержки Тюменской области, написав письмо на 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.

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).

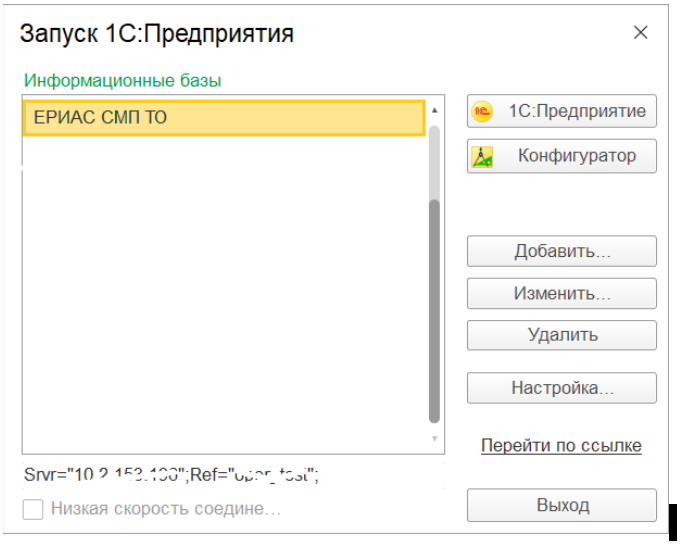


Рисунок 2.2 – Диалог запуска ЕРИАС СМП ТО

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).

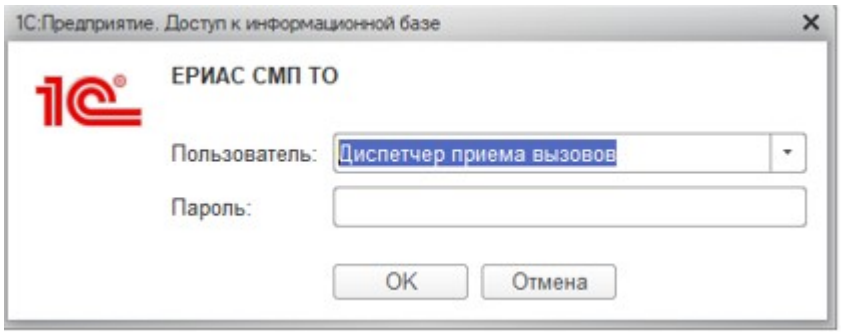


Рисунок 2.3 – Вход в систему ЕРИАС СМП ТО

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.

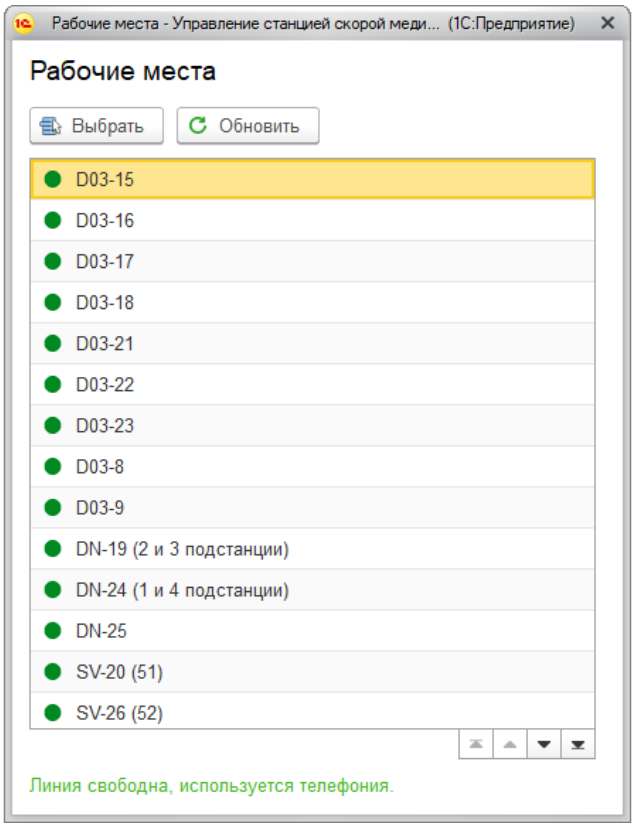


Рисунок 2.4 – Список линий 03

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.

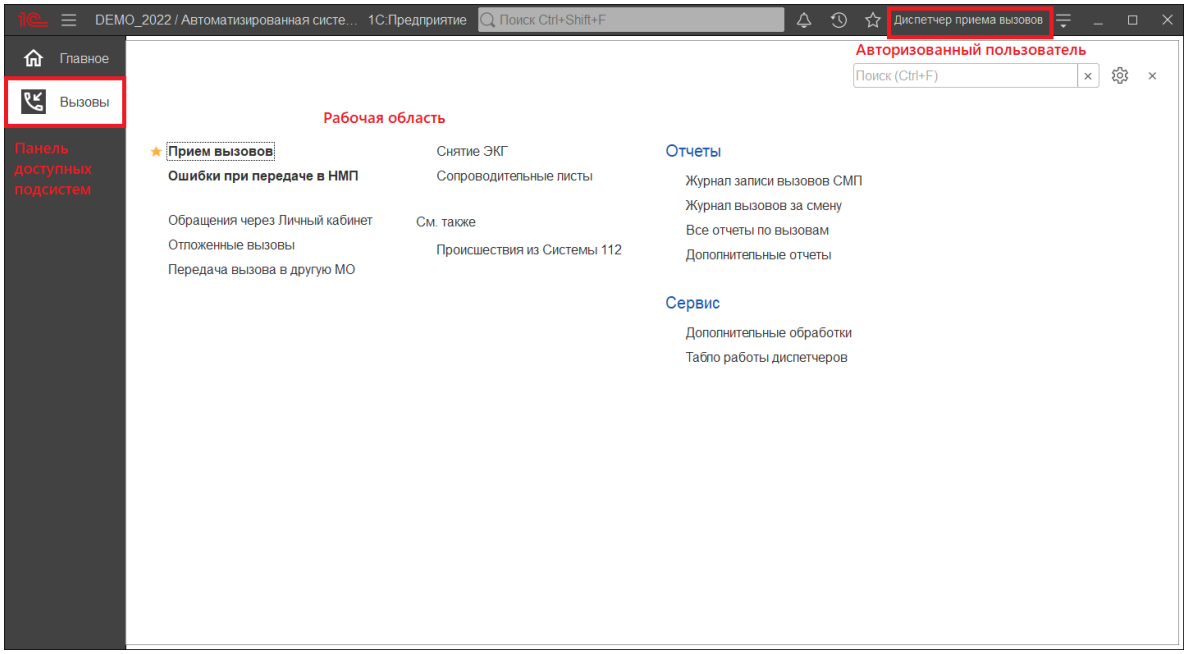


Рисунок 3.1 – Окно программы с выбранной подсистемой «Вызовы»

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

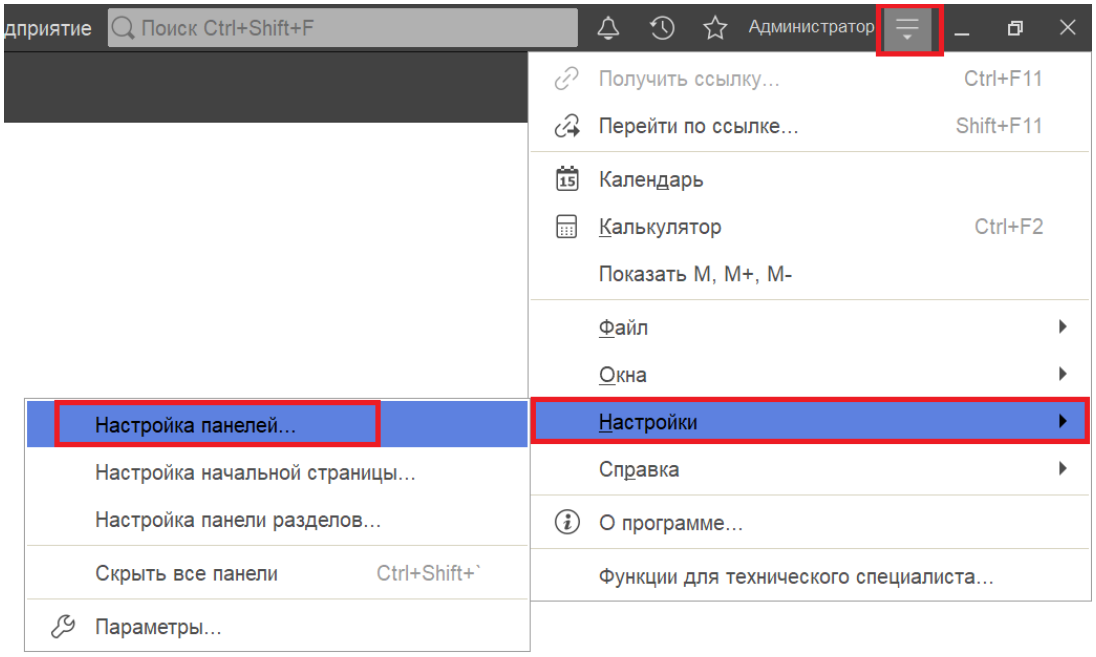


Рисунок 3.2 – Настройка расположения информационных панелей

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*».

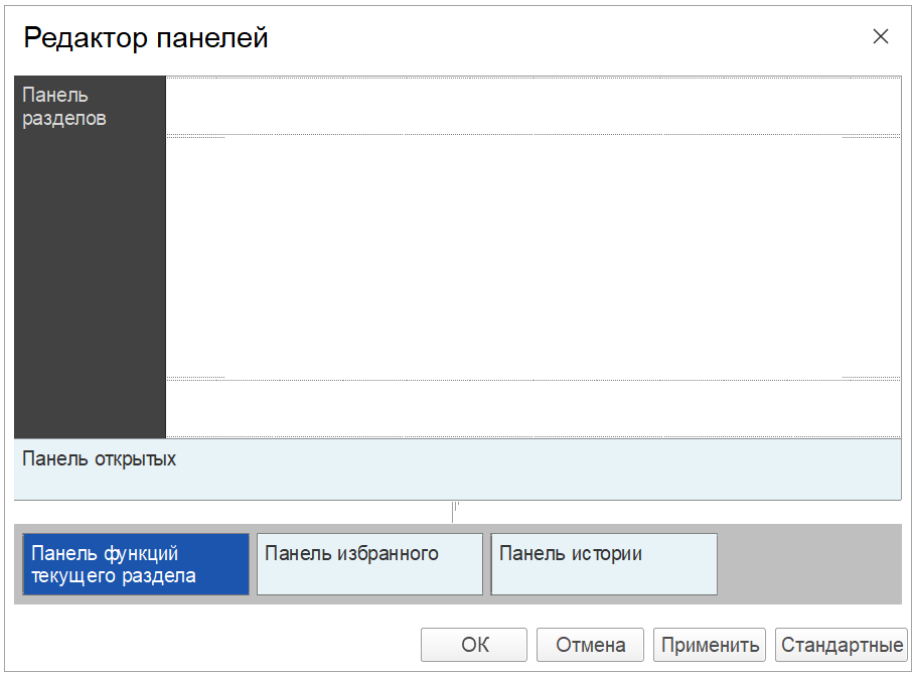


Рисунок 3.3 – Окно редактора панелей

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).

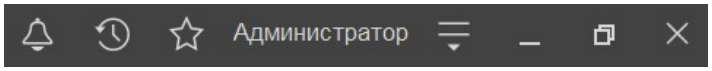


Рисунок 3.4 – Правая часть области системных команд

Закрытие основного окна и выход из программы осуществляется при нажатии комбинации горячих клавиш *Alt+F4* или при нажатии кнопки «*Закрыть*» 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).

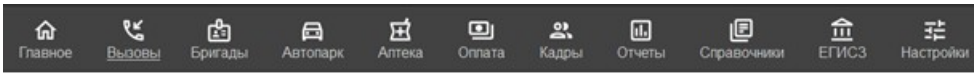


Рисунок 3.5 – Пример панели подсистем

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).

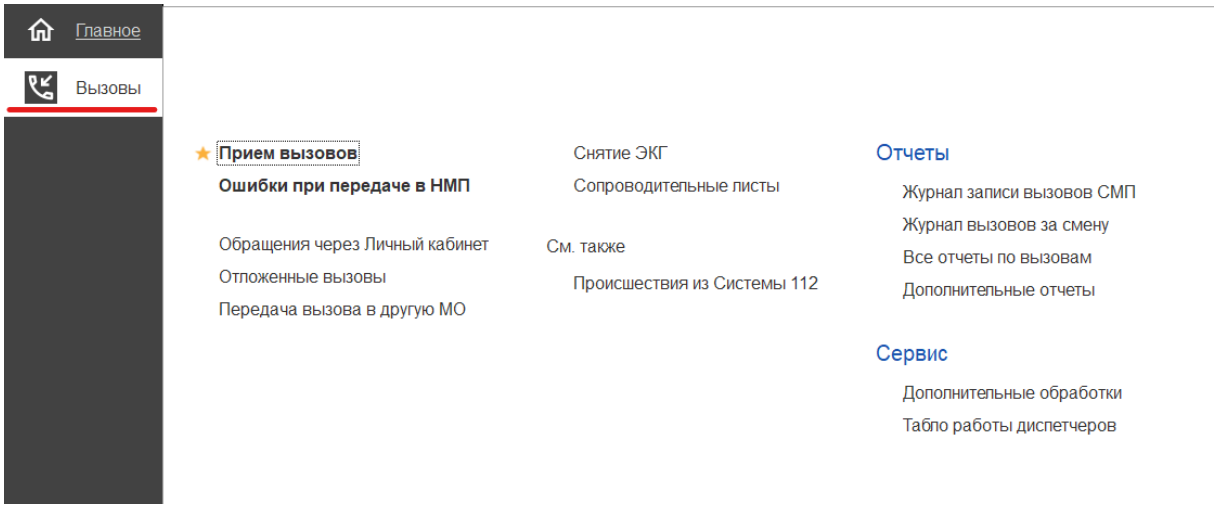


Рисунок 3.6 – Доступные функции подсистемы «Вызовы» для пользователя Диспетчер приема вызовов

3.2. Панель истории

Кнопка «*История*» [Ctrl+Shift+H] 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).

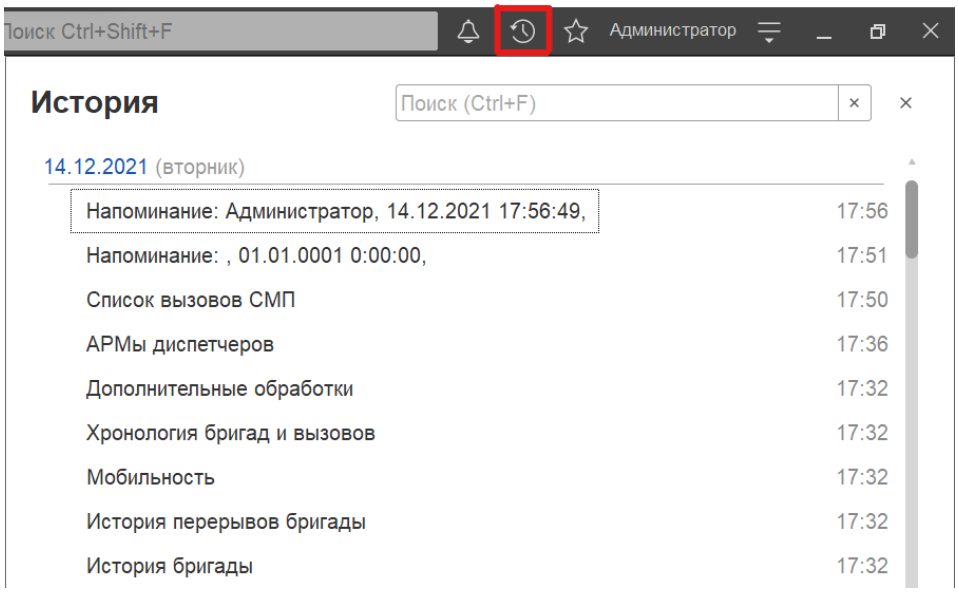


Рисунок 3.7 – Доступ пользователя к истории своей работы (пример)

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).

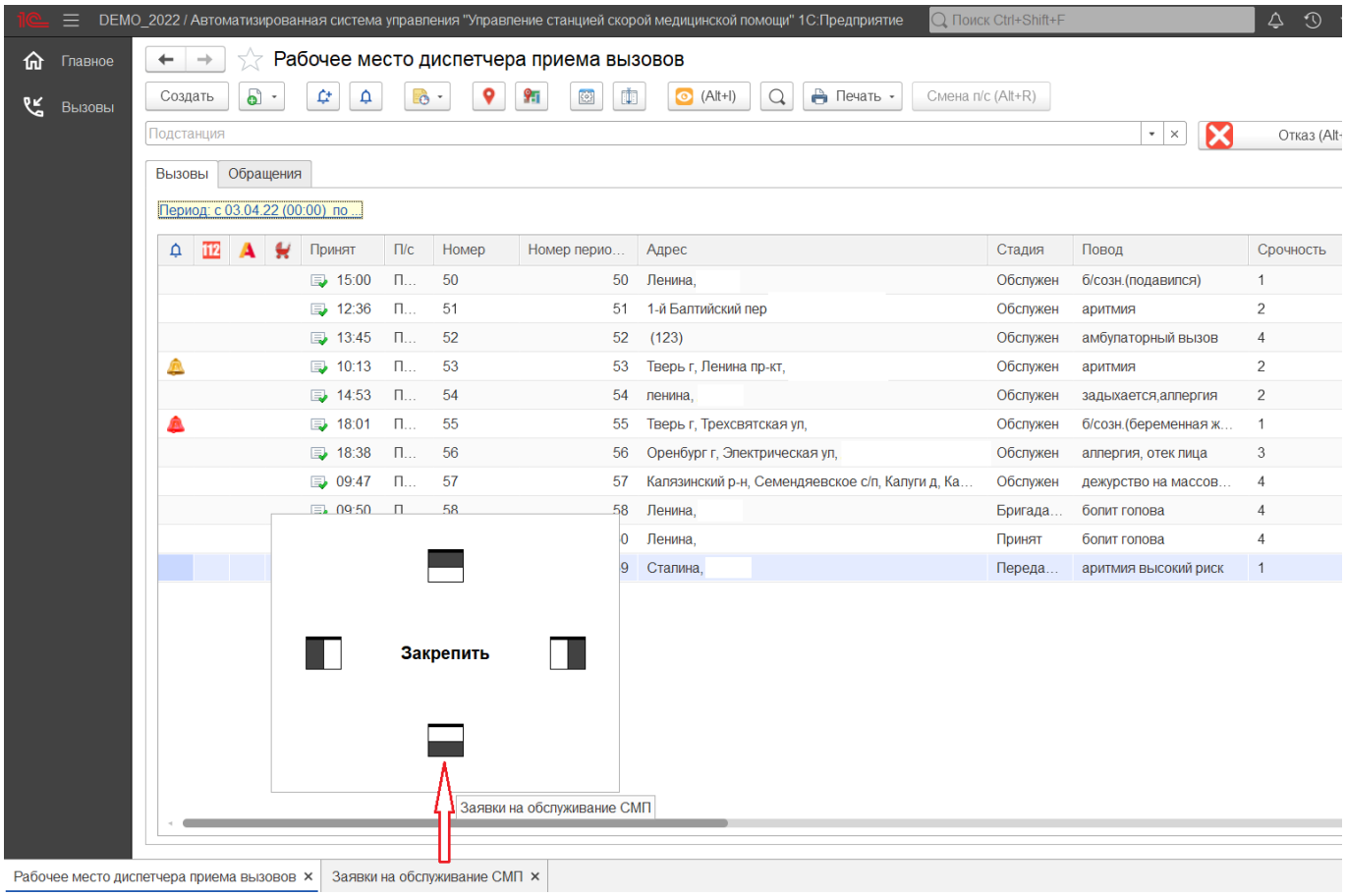


Рисунок 3.8 – Закрепление окна перетаскиванием из панели открытых страниц

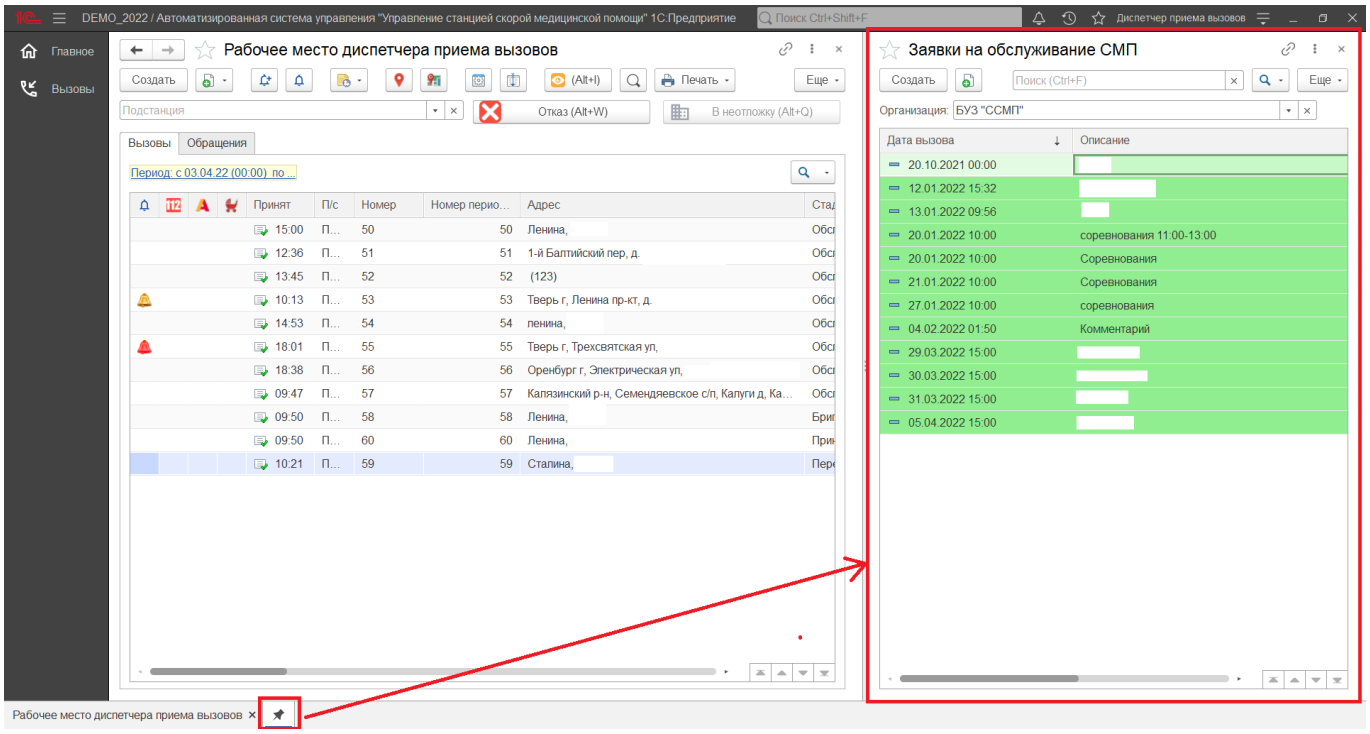


Рисунок 3.9 – Внешний вид рабочей области с закрепленным окном

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).

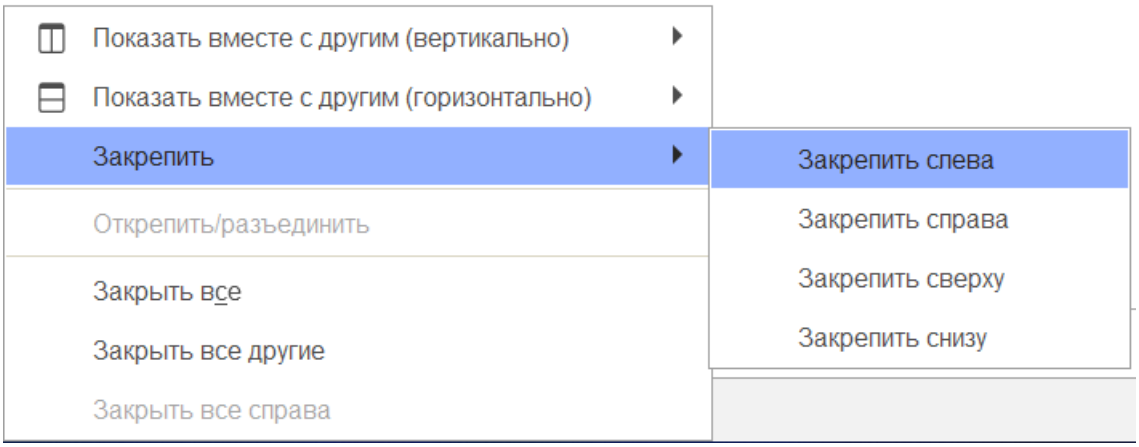


Рисунок 3.10 – Контекстное меню окна на панели открытых страниц

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).

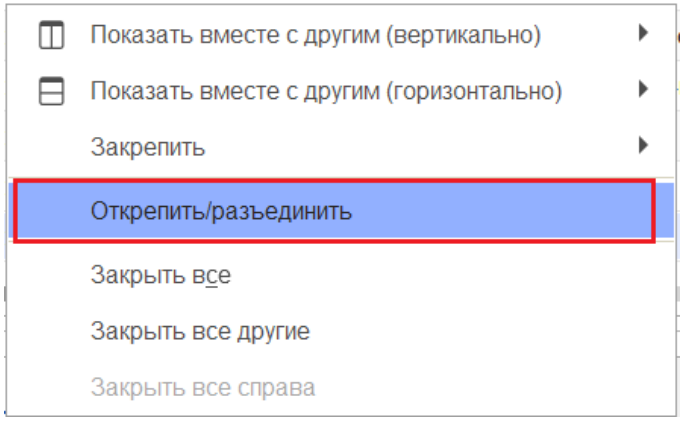


Рисунок 3.11 – Отмена закрепления окна

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.

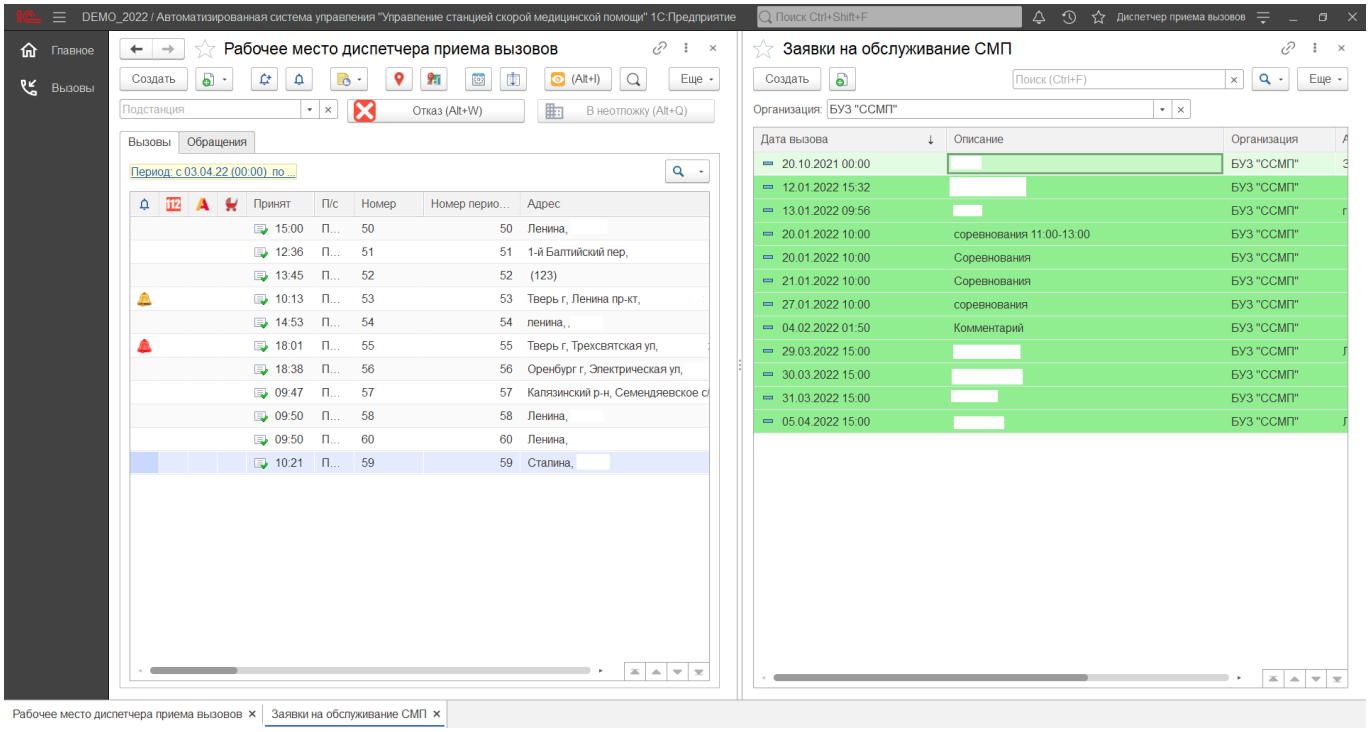


Рисунок 3.12 – Объединенные вертикально окна (пример)

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*».

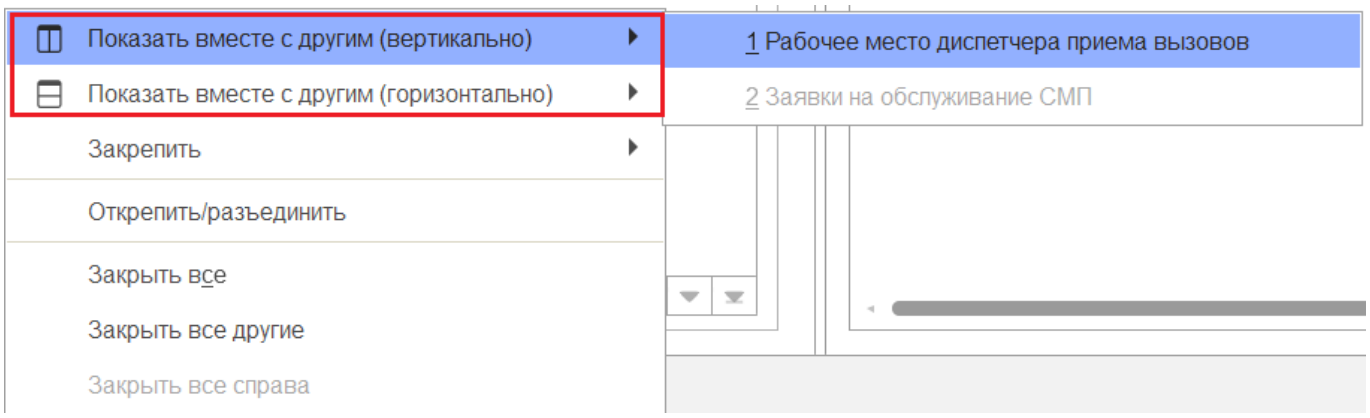


Рисунок 3.13 – Команды объединения окон в контекстном меню панели открытых окон

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).

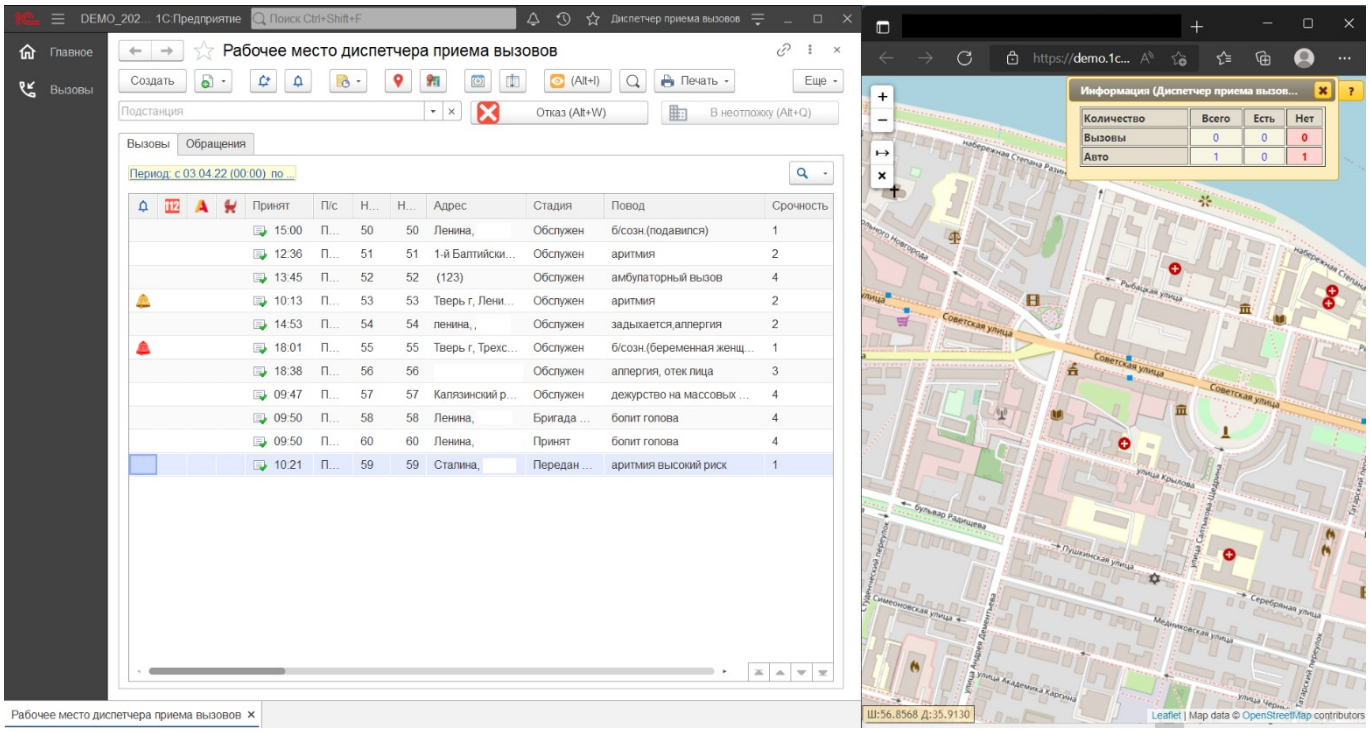


Рисунок 3.14 – Пример размещения окна Системы и карты мониторинга

3.5. Пользовательские напоминания

Для того чтобы ввести напоминание необходимо нажать кнопку «*Органайзер*» 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).

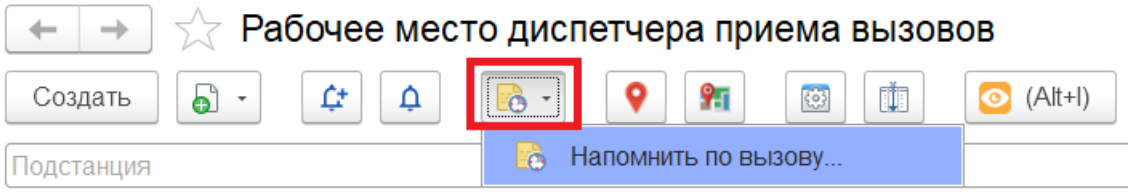


Рисунок 3.15 – Команда ввода напоминания в АРМ Диспетчера приема вызовов

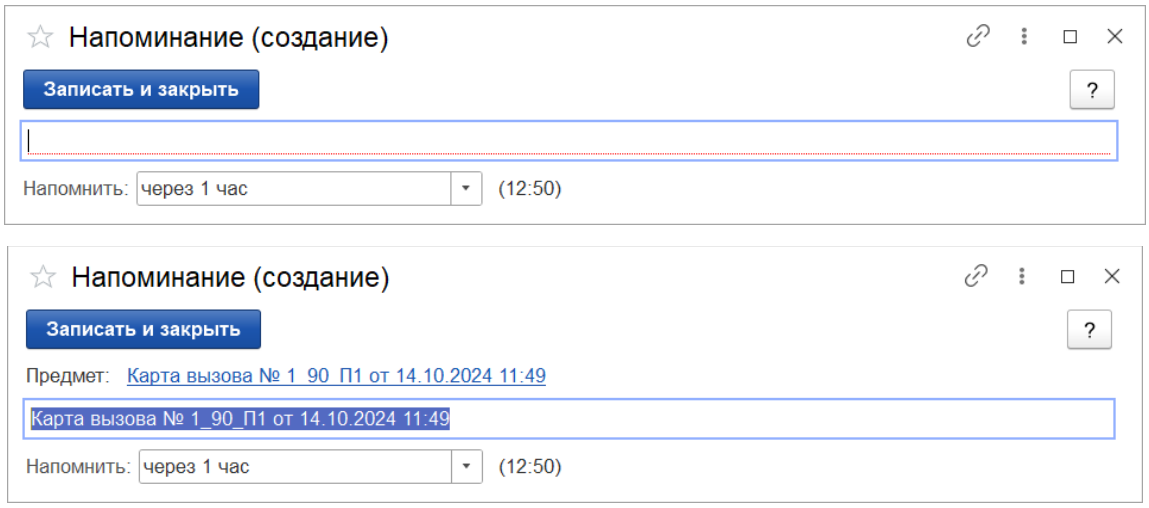


Рисунок 3.16 – Формы ввода напоминания и напоминания по вызову СМП

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*»;

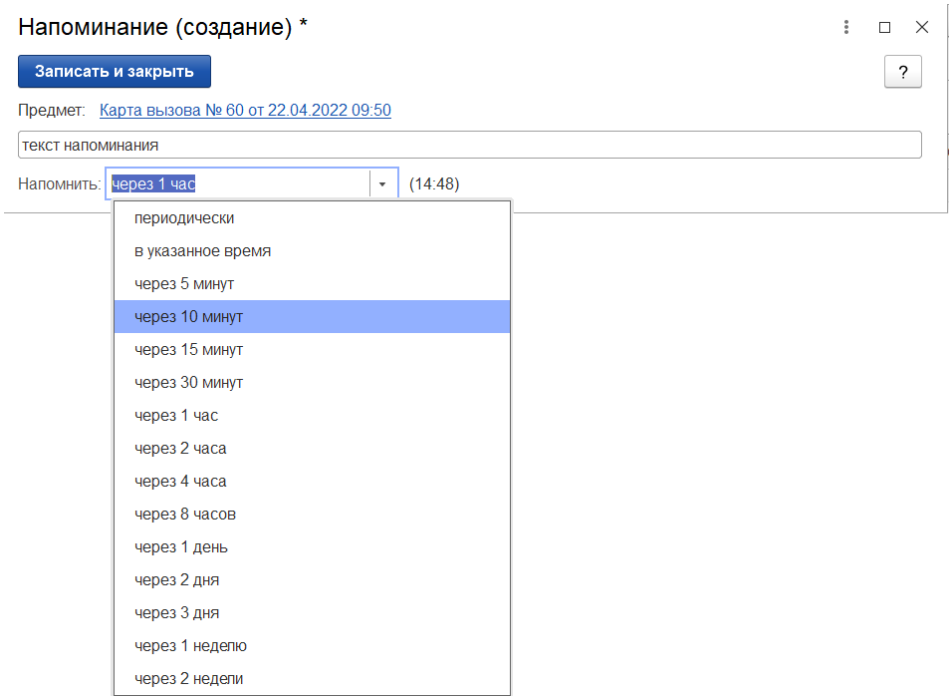


Рисунок 3.17 – Напоминание через определенный интервал

- 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).

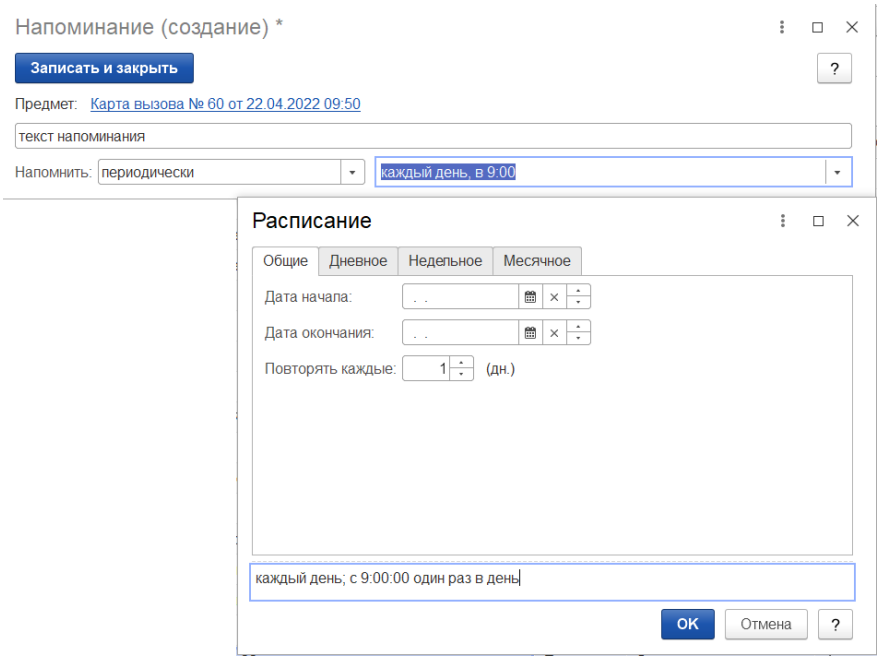


Рисунок 3.18 – Настройка расписания периодического напоминания

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).

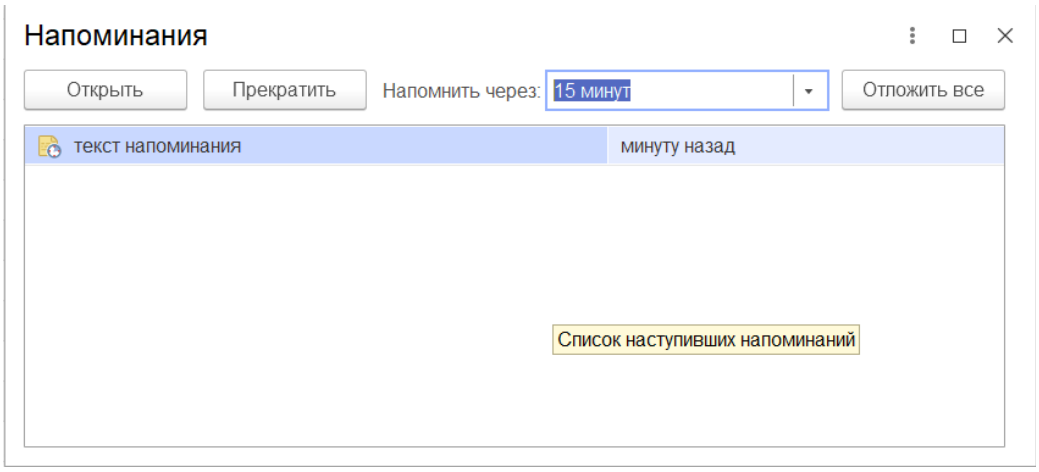


Рисунок 3.19 – Список наступивших напоминаний

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).

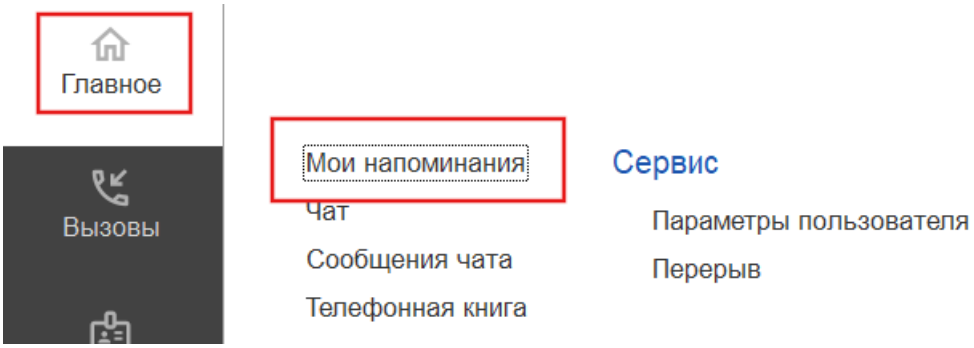


Рисунок 3.20 – Команда «*Мои напоминания*»

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.

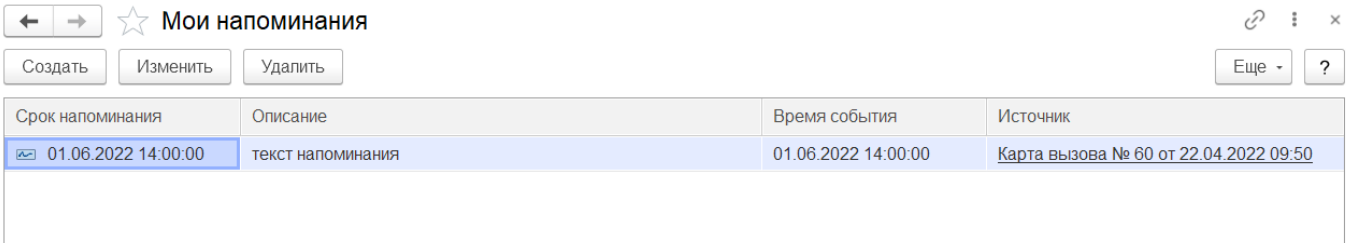


Рисунок 3.21 – Список с текущими напоминаниями пользователя

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).

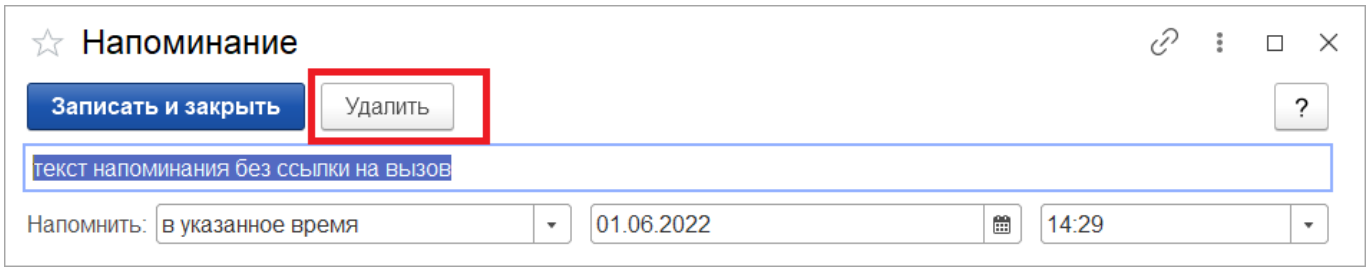


Рисунок 3.22 – Кнопка удаления на форме просмотра напоминания

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).

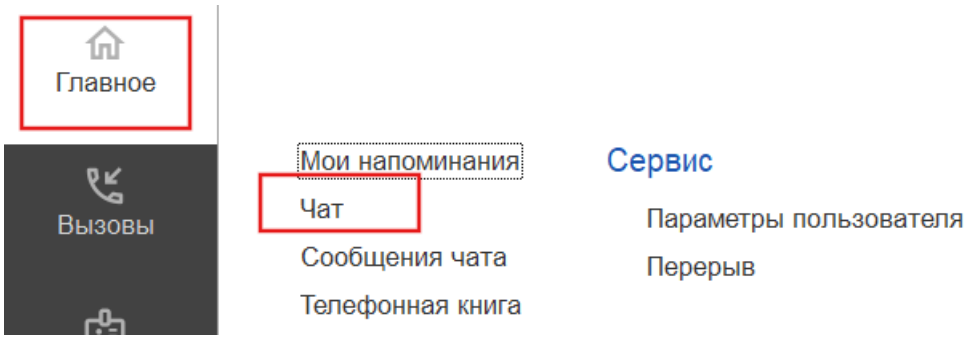


Рисунок 3.23 – Команда открытия чата

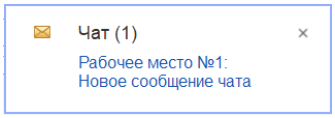


Рисунок 3.24 – Всплывающее уведомление о новом сообщении

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

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

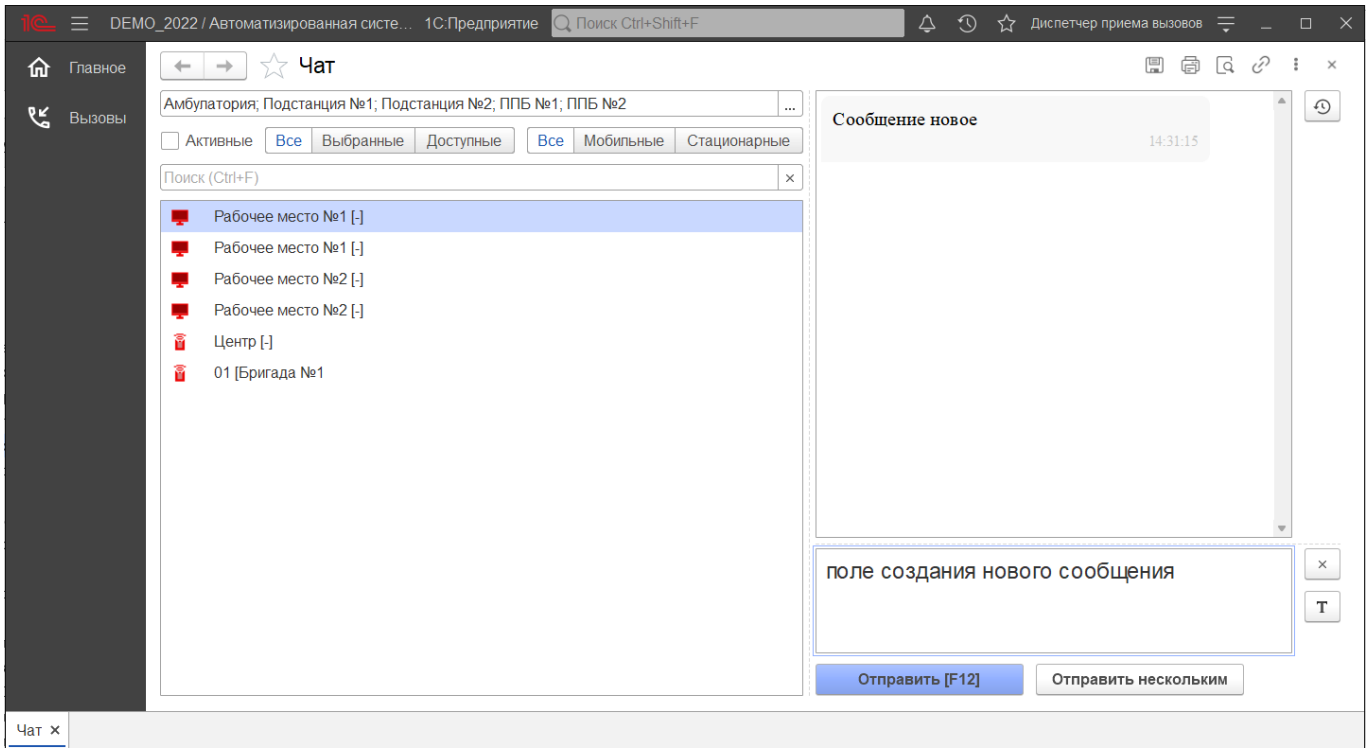


Рисунок 3.25 – Форма чата

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. Телефонная книга

Для Диспетчеров подстанций и Диспетчеров направления реализована новая функция «*Телефонная книга*», позволяющая быстро осуществить звонок в другую медицинскую организацию. Для доступа к телефонной книге на рабочем месте диспетчера добавлена кнопка .

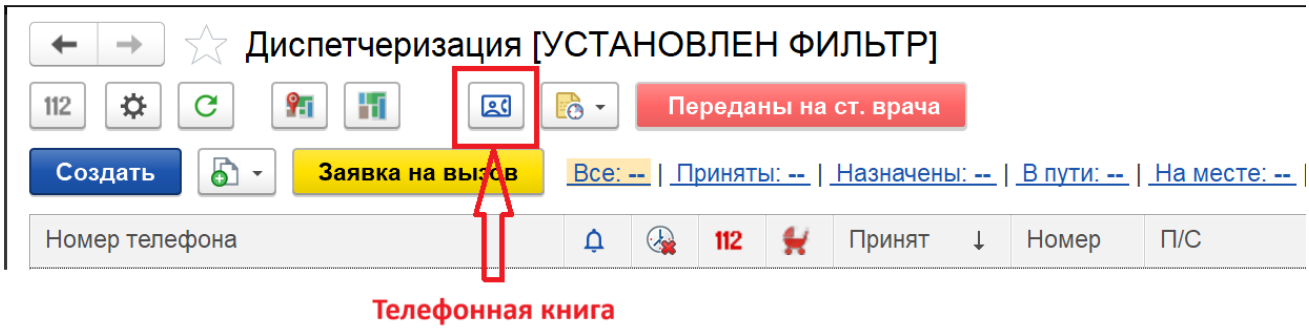


Рисунок 3.26 – Кнопка перехода в телефонную книгу в АРМ Диспетчеризации

Кроме *Диспетчеров на подстанции* и *Диспетчеров по направлениям* доступ к телефонной книге предоставлен следующим профилям групп доступа: *Диспетчер приема вызовов*, *Старший врач*, *Старший фельдшер*. Пользователям с перечисленными профилями телефонная книга доступна в подсистеме «Главное»:

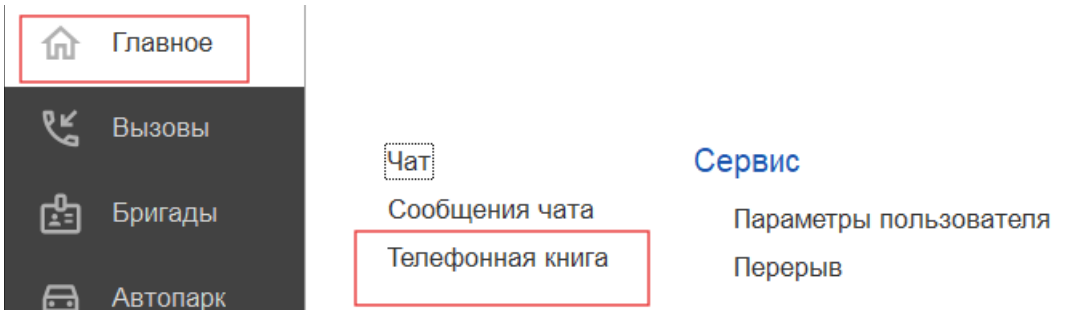


Рисунок 3.27 – Доступ к телефонной книге в подсистеме «Главное»

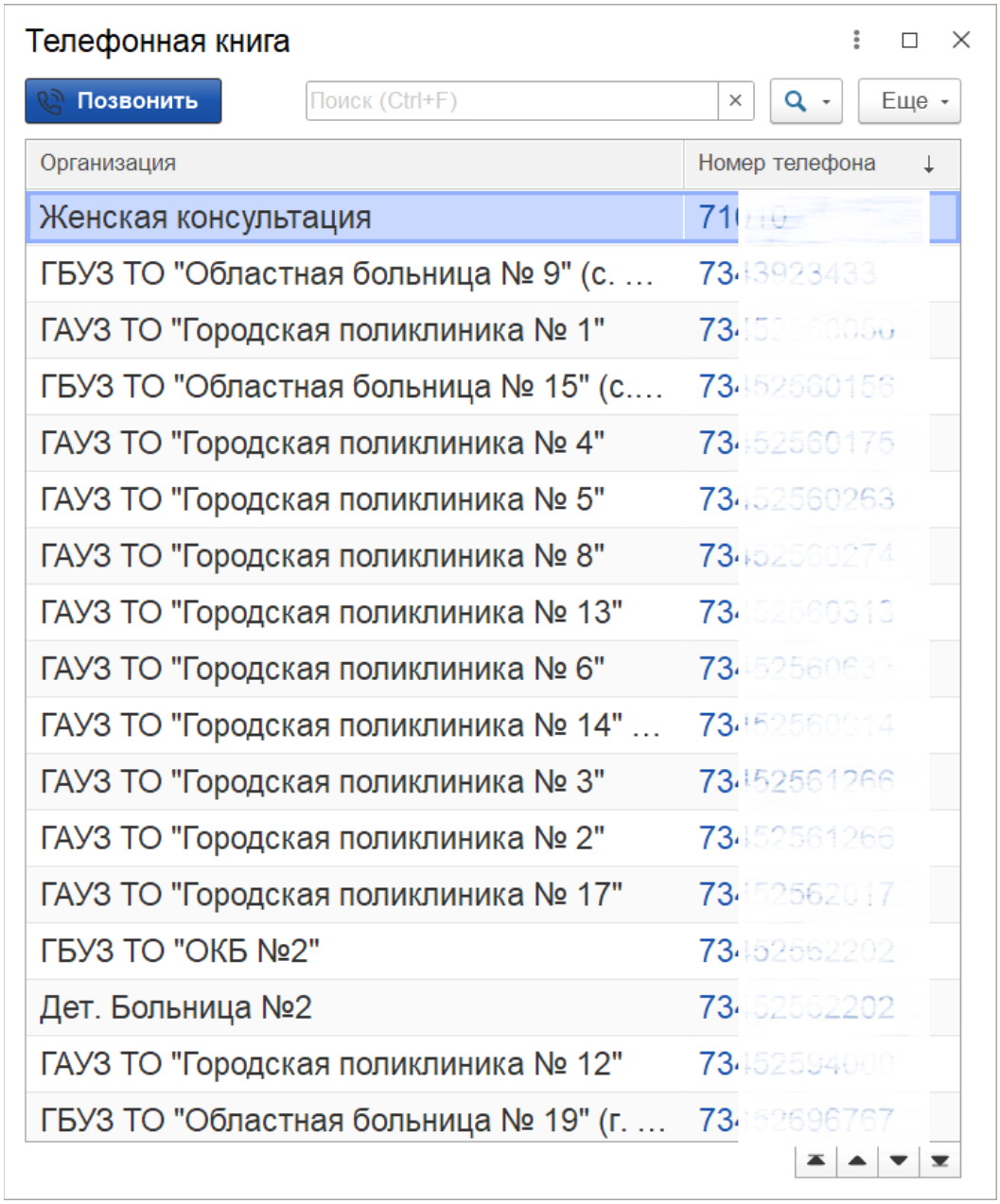


Рисунок 3.28 – Пример отображения контактов в телефонной книге

Для вызова необходимо выбрать организацию для звонка и нажать кнопку «Позвонить».

3.8. 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. 3.29).

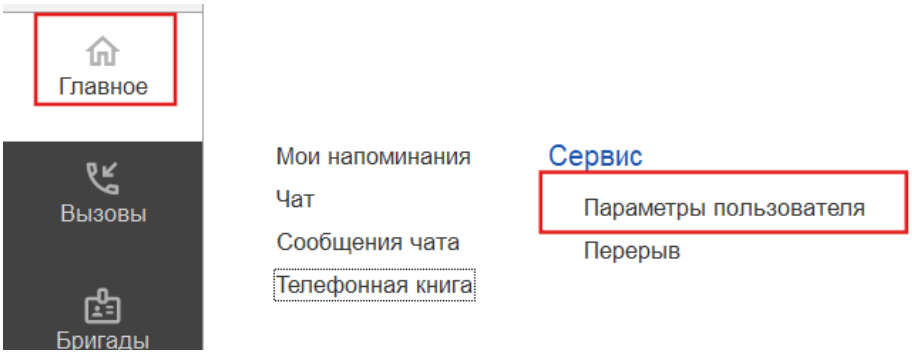


Рисунок 3.29 – Доступ к настройке уведомлений пользователя

Используя кнопку «*Изменить пароль*», открывается дополнительное окно «*Смена пароля*» (рис. 3.30). 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.

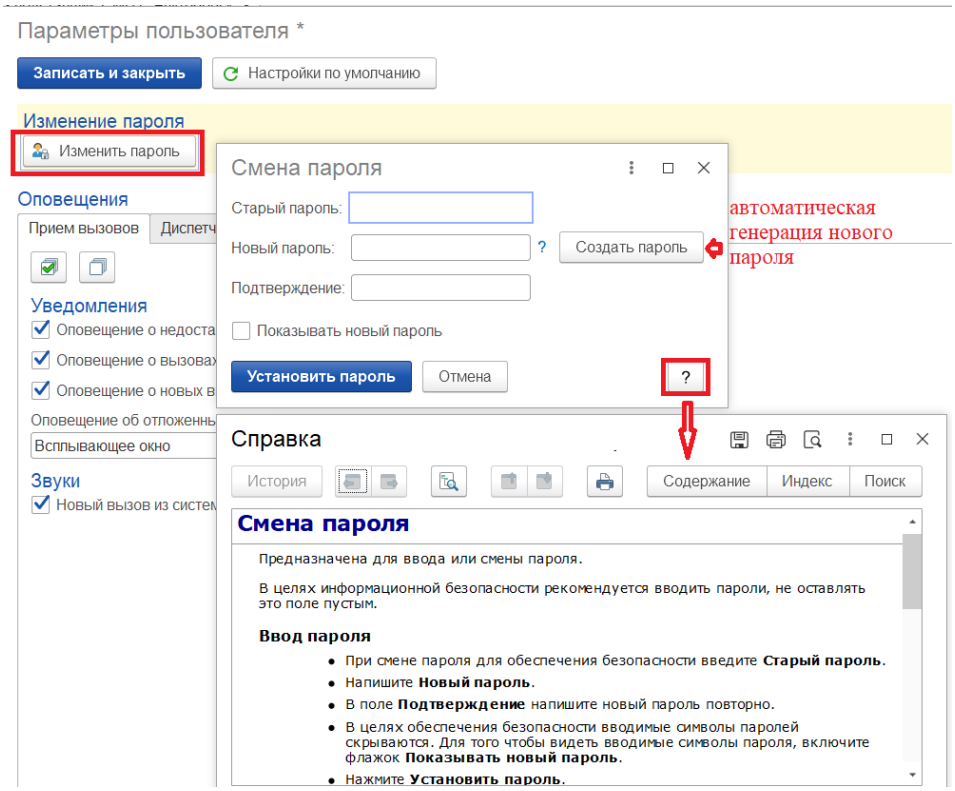


Рисунок 3.30 – Форма для изменения пароля пользователя

На вкладке «*Общие*» осуществляется настройка звуковых уведомлений при получении новых сообщений (рис. 3.31). По иконке ? можно получить подробное описание срабатывания оповещения при установке настройки.

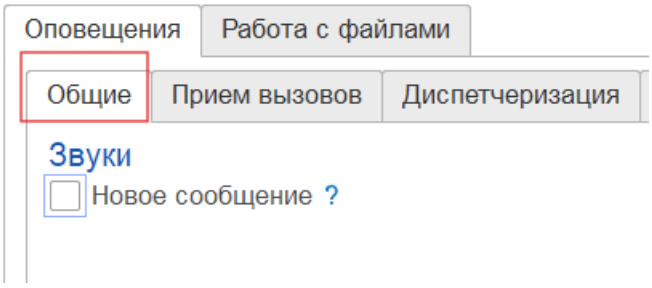


Рисунок 3.31 – Настройка звуковых оповещений при получении новых сообщений

На вкладке «*Прием вызовов*» осуществляется настройка уведомлений при приеме вызовов (рис. 3.32). По иконке ? можно получить подробное описание срабатывания оповещения при установке настройки.

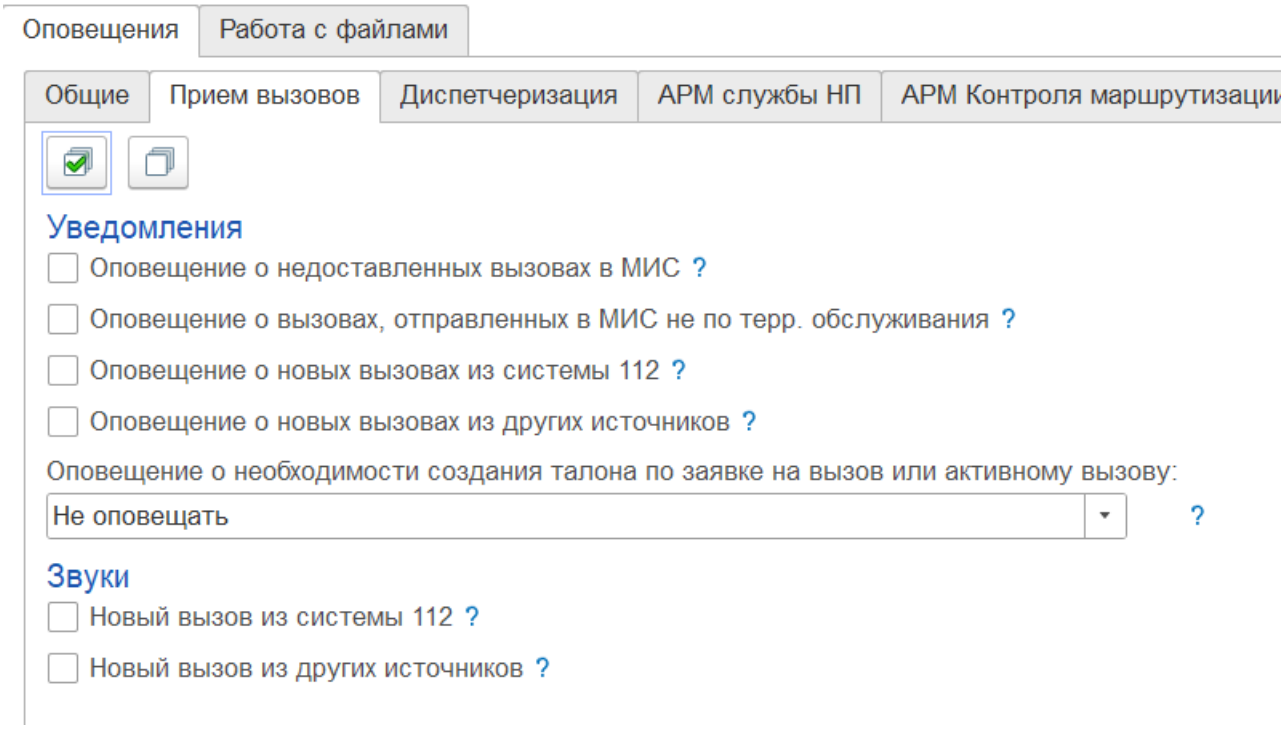


Рисунок 3.32 – Настройка оповещений при приеме вызовов

На вкладке «*Диспетчеризация*» осуществляется настройка уведомлений при управлении бригадами и вызовами (рис. 3.33). По иконке ? можно получить подробное описание срабатывания оповещения при установке настройки.

Оповещения | Работа с файлами

Общие | Прием вызовов | Диспетчеризация | АРМ службы НП | АРМ Контроля маршрутизации | АРМ Приемного отделен…

Уведомления

- Оповещение о недоставленных вызовах в МИС ?
- Оповещение о вызовах, отправленных в МИС не по терр. обслуживания ?
- Оповещение о новых вызовах из системы 112 ?
- Оповещение о новых вызовах из других источников ?
- Оповещение о превышении норматива выезда по геоданным ?

Оповещение о превышении времени доезда на экстр. вызовы: Не оповещать ?

Оповещение о новых экстренных вызовах: Не оповещать ?

Оповещение о новых неотложных вызовах: Не оповещать ?

Оповещение о запросе изменения состояния с МУ: Не оповещать ?

Оповещение о выезде с места вызова: Не оповещать ?

Оповещение о заявках на вызов или активных вызовах:: Не оповещать ?

Оповещение о бригаде, назначенной на подстанции (экстр): Не оповещать ?

Оповещение о бригаде, назначенной на подстанции (неотлож): Не оповещать ?

Оповещение об освобождении бригады: Не оповещать ?

Оповещение о вызовах недоставленных до МУ: Не оповещать ?

Оповещение о бригаде, неотозванной с вызова: Не оповещать ?

Оповещение о срабатывании тревожной кнопки: Не оповещать ?

Оповещение о выезде из стационара: Не оповещать ?

Звуки

- Вызов отказ (бригада не отозвана) ?
- Вызовы не дошедшие до МУ ?
- Новое уведомление ?
- Новый вызов 103 (экстренный) ?
- Новый вызов 103 (неотложный) ?
- Назначение бригады на вызов (экстр.) ?
- Задержка выезда по координатам ?
- Новый вызов из системы 112 ?
- Новый вызов из других источников ?
- Освобождение бригады с вызова ?
- Есть вызовы на старшего врача ?
- Тревожная кнопка ?
- Назначение бригады на вызов (неотлож.) ?
- Запрос изменения состояния с МУ ?

Рисунок 3.33 – Настройка оповещений при диспетчеризации

На вкладке «*АРМ службы НП*» осуществляется настройка звуковых уведомлений при получении новых вызовов из СМП (рис. 3.34). По иконке ? можно получить подробное описание срабатывания оповещения при установке настройки.

Общие | Прием вызовов | Диспетчеризация | АРМ службы НП | АРМ Контроля

Звуки

- Есть непросмотренные вызовы ?

Рисунок 3.34 – Настройка оповещений при получении новых вызовов из СМП

На вкладке «*АРМ Контроля маршрутизации*» осуществляется настройка звуковых уведомлений при обнаружении экстренного вызова с ошибкой (рис. 3.35).

По иконке ? можно получить подробное описание срабатывания оповещения при установке настройки.

Также здесь осуществляется настройка уведомления при регистрации нового экстренного вызова. Возможные значения: всплывающее окно, блокирующее окно, не оповещать.

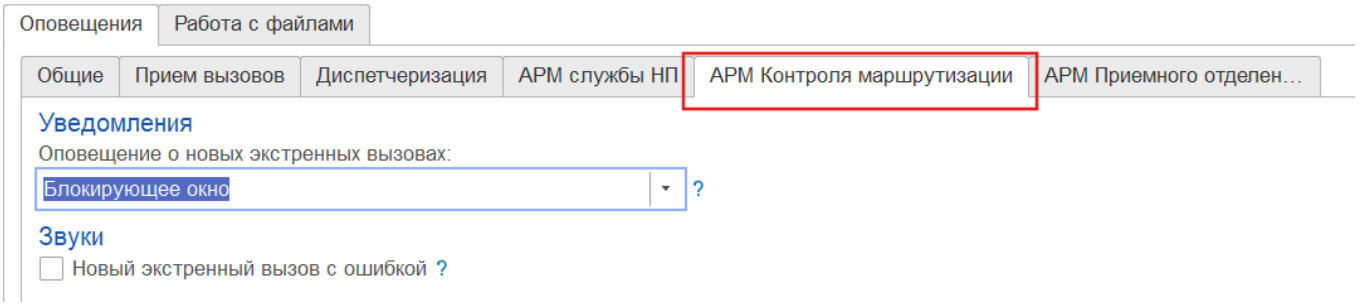


Рисунок 3.35 – Настройка оповещений при работе в АРМ Контроля маршрутизации

4. АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ РАБОЧЕЕ МЕСТО ДИСПЕТЧЕР ПРИЕМА ВЫЗОВОВ

Автоматизированное рабочее место Диспетчер приема вызовов (далее АРМ Диспетчер приема вызовов) предназначено для автоматизированной обработки входящих звонков, регистрации в Системе принятых по телефону обращений, при необходимости переключения вызывающего на врача-консультанта, с возможностью прослушивания записи разговора, в том числе автоматическое получение информации о переданных на контроль службы скорой медицинской помощи происшествиях из Системы-112.

4.1. Рабочее место

После выполнения входа пользователя в Систему необходимо выбрать подсистему «*Вызовы*». В рабочем окне программы отображается доступные разделы и подразделы. Для перехода к основному рабочему окну регистрации обращений необходимо выбрать раздел «*Прием вызовов».*

В открывшемся вспомогательном окне «*Рабочее место диспетчера приема вызовов*» показан список вызовов и обращений, зарегистрированных в Системе (рис. 4.1). По умолчанию список формируется за период с начала текущей смены работы. При необходимости период можно изменить. В верхней части формы содержится панель навигации, через которую можно выполнять переход к другим логически связанным формам.

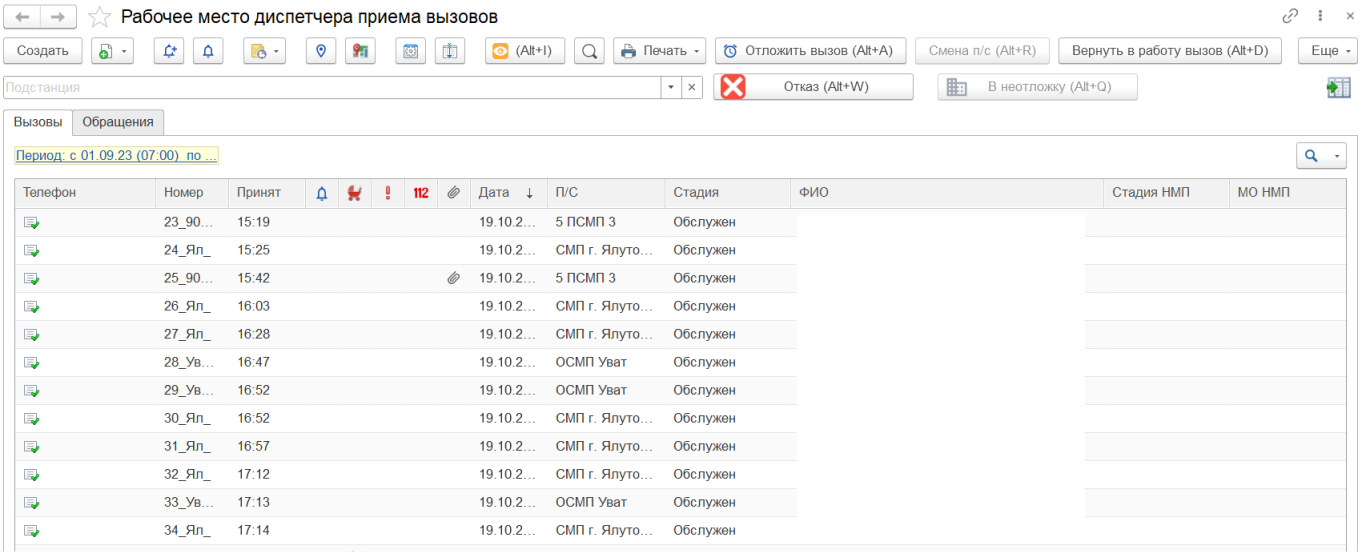


Рисунок 4.1 – Список вызовов

На командной панели окна «*Рабочее место диспетчера приема вызовов*» содержится ряд команд.

Создать [Insert] – открытие формы для регистрации нового обращения/вызова (рис. 4.2).

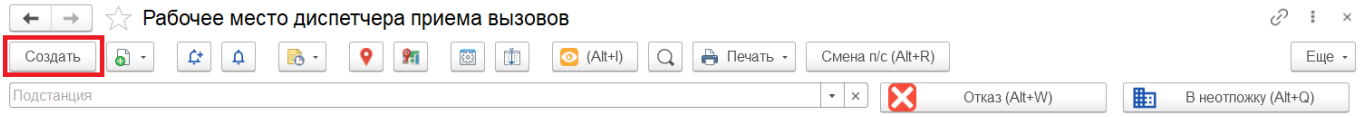


Рисунок 4.2 – Команда «Создать» на командной панели

Создать новый элемент копированием текущего – команда с выбором вида копирования данных (рис. 4.3) – только данные повода к вызову и места вызова [*F9*], копирование с данными пациента [*Shift+F9*] и копирование талона с исходным временем приема вызова [*Ctrl+F9*]. Данные копируются из выбранного в списке обращения или вызова, за исключением номера линии и сотрудника, принявшего вызов. В скопированном талоне вызова отображается ссылка на источник.

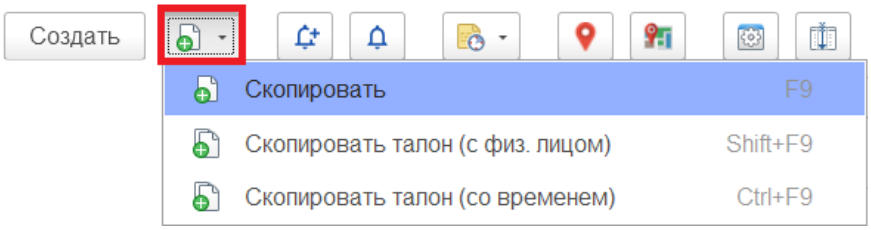


Рисунок 4.3 – Создать новый элемент копированием текущего

Добавить уведомление по вызову – ввод уведомления по выбранному в списке вызову.

Открыть уведомления по вызову – просмотр введенных уведомлений по выбранному вызову в списке.

Меню-органайзер – команда создания пользовательского напоминания в Системе «*Напомнить по вызову*» с настройкой времени напоминания.

Показать на карте вызов [Alt+V] – показывает местоположение адреса вызова выбранного талона на предварительно открытой карте местности.

Открыть карту [Ctrl+M] – команда открытия карты мониторинга для просмотра положения вызовов и бригад на местности.

Изменить видимость и порядок колонок списка талонов – настройка состава и видимости колонок списка вызовов и списка обращений и настройка сортировки данных в списках.

Сброс сортировки списка талонов по умолчанию – возврат настроек списка вызовов и списка обращений к стандартным.

Быстрый просмотр [Alt+I] (Alt+I) – переход к просмотру краткой формы карты вызова при работе со списком. Повторное использование команды возвращает представление списка к первоначальному.

Печать Печать – просмотр печатной формы талона вызова, выбор макетов для печати, с возможностью сохранения документа или отправки для печати на принтер.

Передать вызов на другую подстанцию [Alt+R] Смена п/с (Alt+R) – вызов дополнительной формы передачи выделенного в списке вызова на другую подстанцию (рис. 4.4).

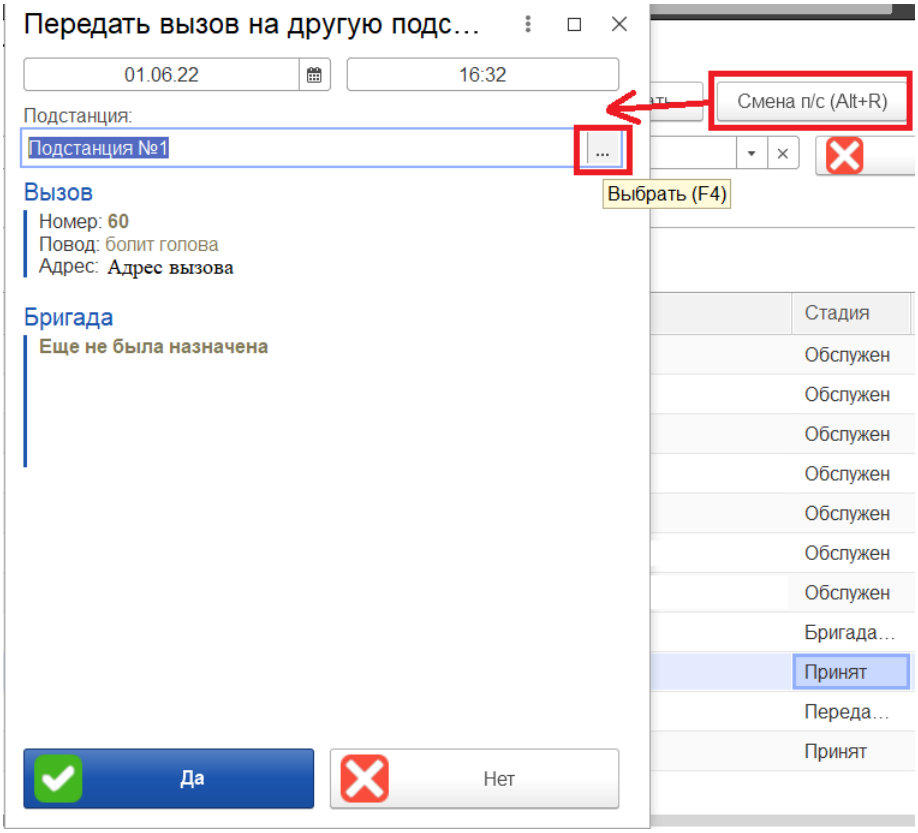


Рисунок 4.4 – Функция передачи вызова на другую подстанцию

Установить период для просмотра – команда позволяет изменить период, за который необходимо отображать список зарегистрированных в Системе талонов и обращений (рис. 4.5).

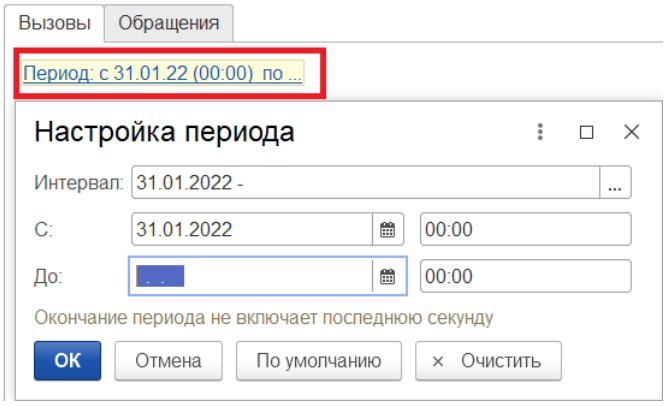


Рисунок 4.5 – Настройка периода, за который формируется список вызовов

Отказ [Alt+W]

- регистрация отказа от обслуживания вызова с фиксацией причины отказа (при обоснованном и необоснованном отказах) и заявителя, по просьбе которого регистрируется отказ.

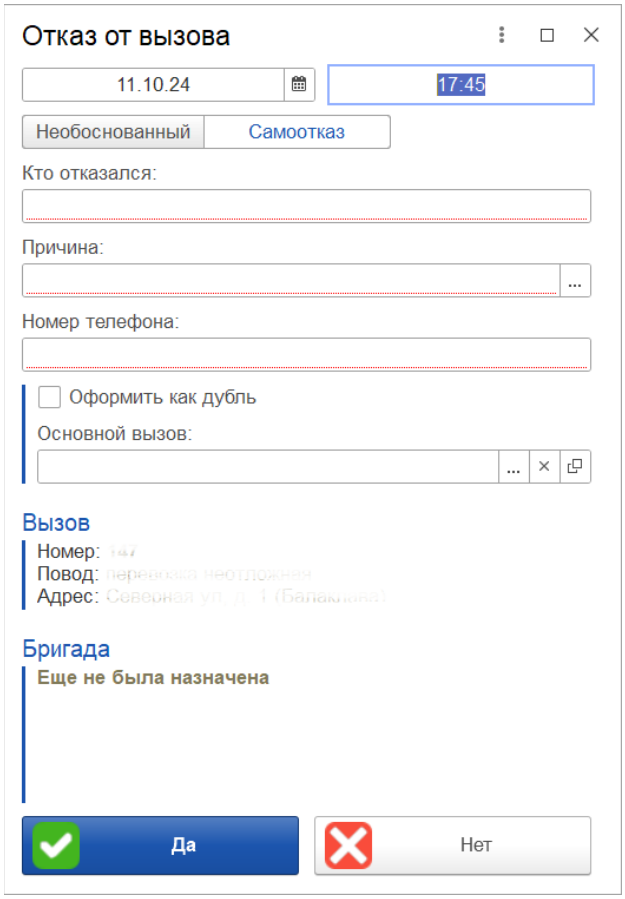


Рисунок 4.6 – Форма регистрации отказа от вызова

Отменить отказ [Alt+W]

– функция отмены отказа от вызова с фиксацией причины отмены отказа и заявителя, по просьбе которого вызов возвращается в работу.

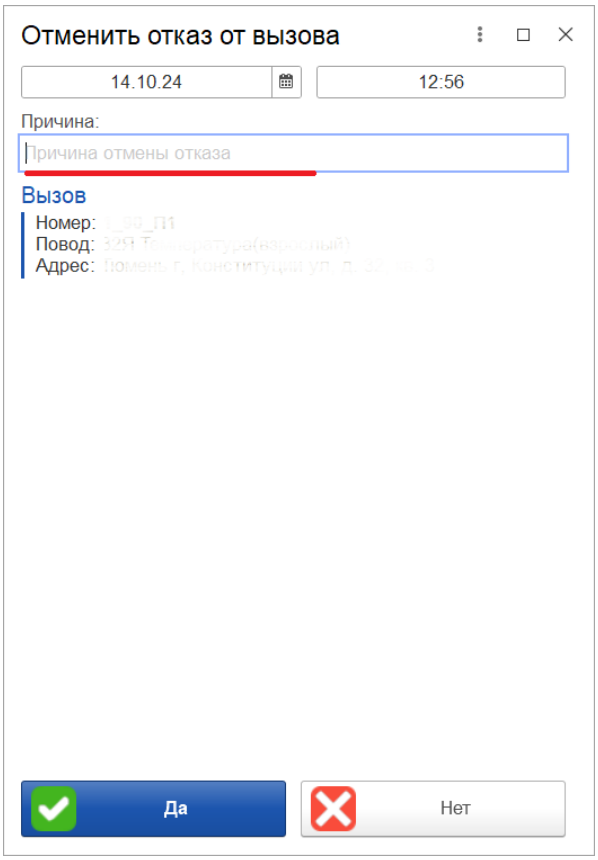


Рисунок 4.7 – Форма регистрации отмены отказа от вызова

4.2. Настройка списка вызовов

Для удобства работы Диспетчера приема вызовов предусмотрена настройка формы списков вызовов.

При нажатии на кнопку «*Изменить видимость и порядок колонок списка талонов*» откроется форма настройки списка вызовов.

Путем проставления флажков осуществляется выбор какие поля отображать в списке (рис. 4.8), а с помощью стрелок регулируется порядок их отображения в списке. Для сохранения измененных настроек необходимо подтвердить их запись. Для возврата к настройкам состава списка по умолчанию используется кнопка Параметры сортировки вызовов по умолчанию настроены Администратором Системы как рекомендованные и не требуют корректировок пользователя.

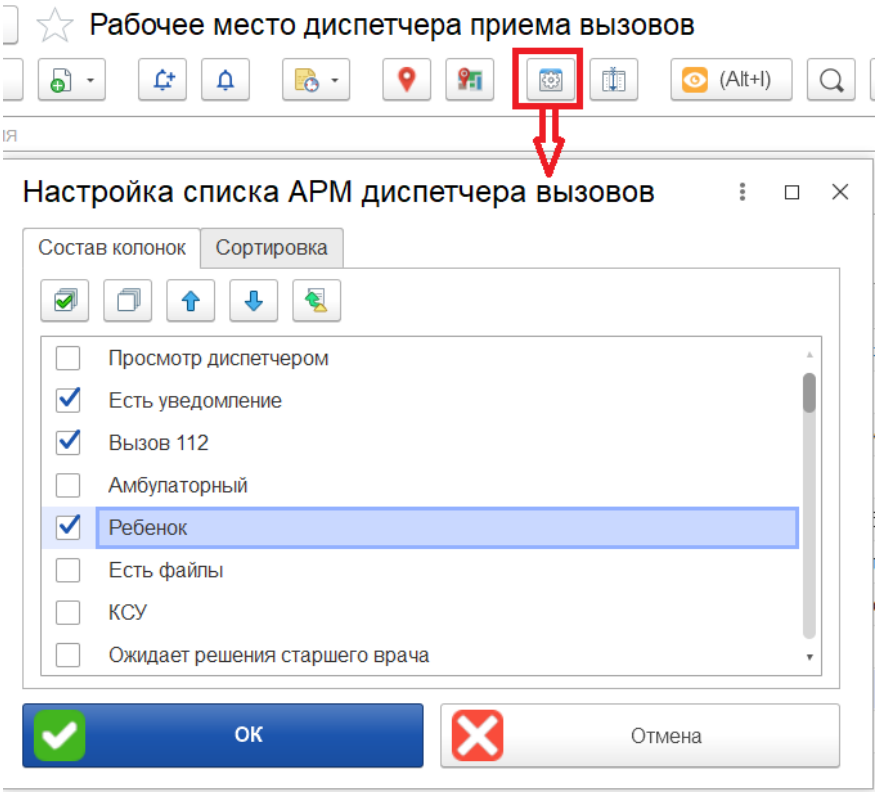


Рисунок 4.8 – Настройка списка вызовов для Диспетчера приема вызовов

4.3. Методы поиска в списке вызовов

Для поиска данных в списке пользователю достаточно выделить строку вызова и начать вводить искомый текст с клавиатуры. Поля *«Где искать»* и *«Что искать»* в открывшемся окне поиска будут заполнены автоматически в соответствии с введенным текстом и выделенной ячейкой в списке талонов (рис. 4.9).

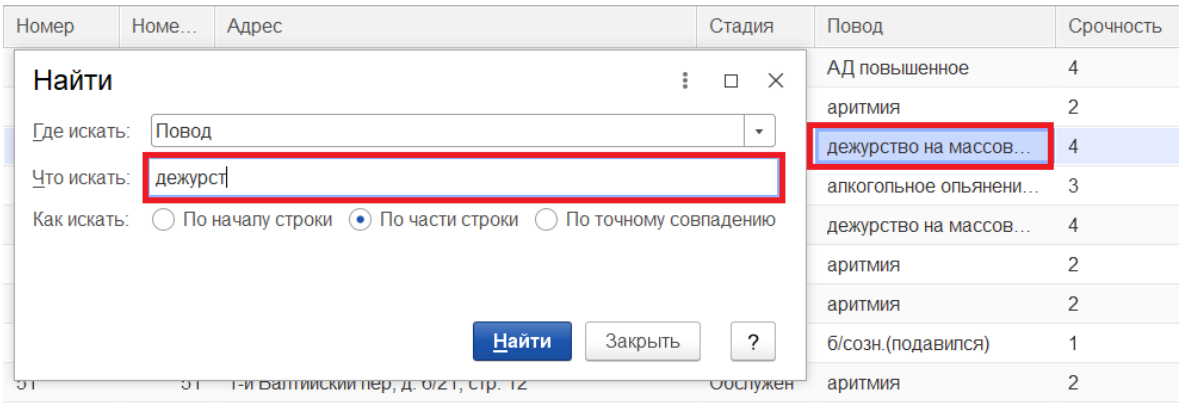


Рисунок 4.9 – Поиск данных в списке

Для изменения параметра поиска требуется открыть список доступных значений по кнопке в конце поля (рис. 4.10) или по клавише *Down* (стрелка вниз) на клавиатуре и ввести текст для подбора вызова в поле «*Что искать*». Для подтверждения начала поиска необходимо использовать кнопку «*Найти*» на форме поиска данных.

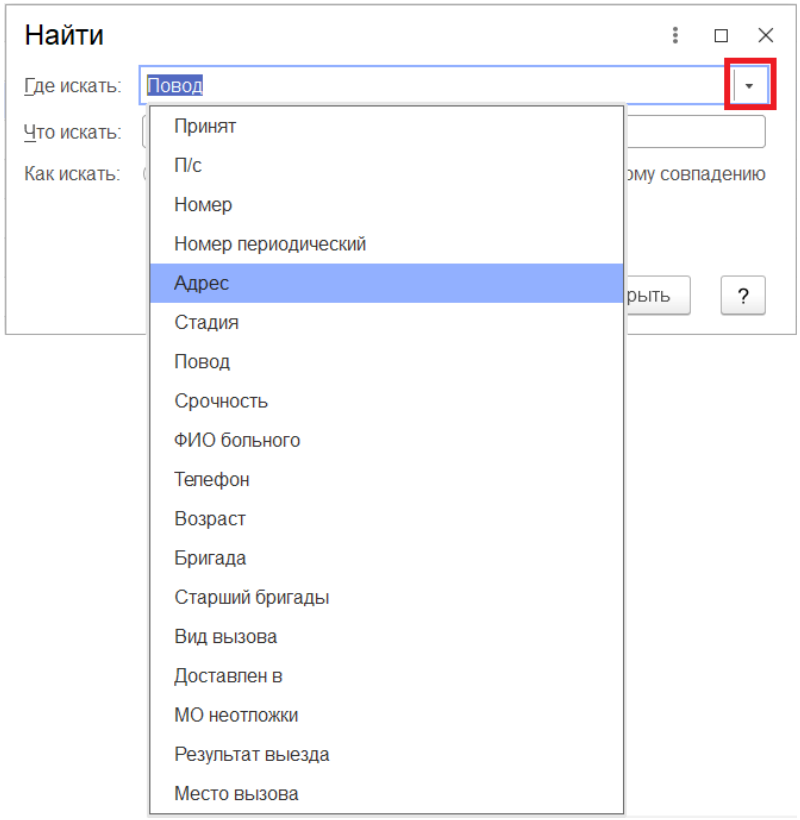


Рисунок 4.10 – Выбор параметра для поиска вызова

Для сброса поиска используется команда на строке включенного отбора списка вызовов.

Результат отбора в списке талонов вызовов показан на рис. 4.11.

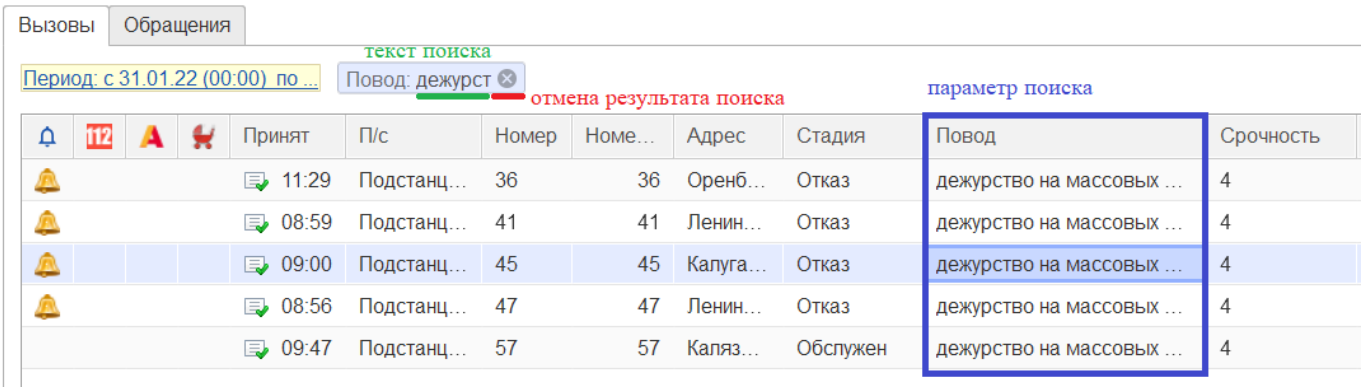


Рисунок 4.11 – Результат отбора в списке талонов вызовов

4.4. Регистрация вызова и обращения в Системе

При обработке входящих звонков в Системе происходит регистрация принятых по телефону вызовов и обращений. Для удобства пользователя предусмотрена единая форма «*Обращение (создание)*», которая по умолчанию настроена на принятие вызова. При поступлении звонка Диспетчер нажимает кнопку «*Создать*» или клавишу *Insert* (курсор может находиться на любом элементе списка) в результате открывается форма создания нового обращения (рис. 4.12).

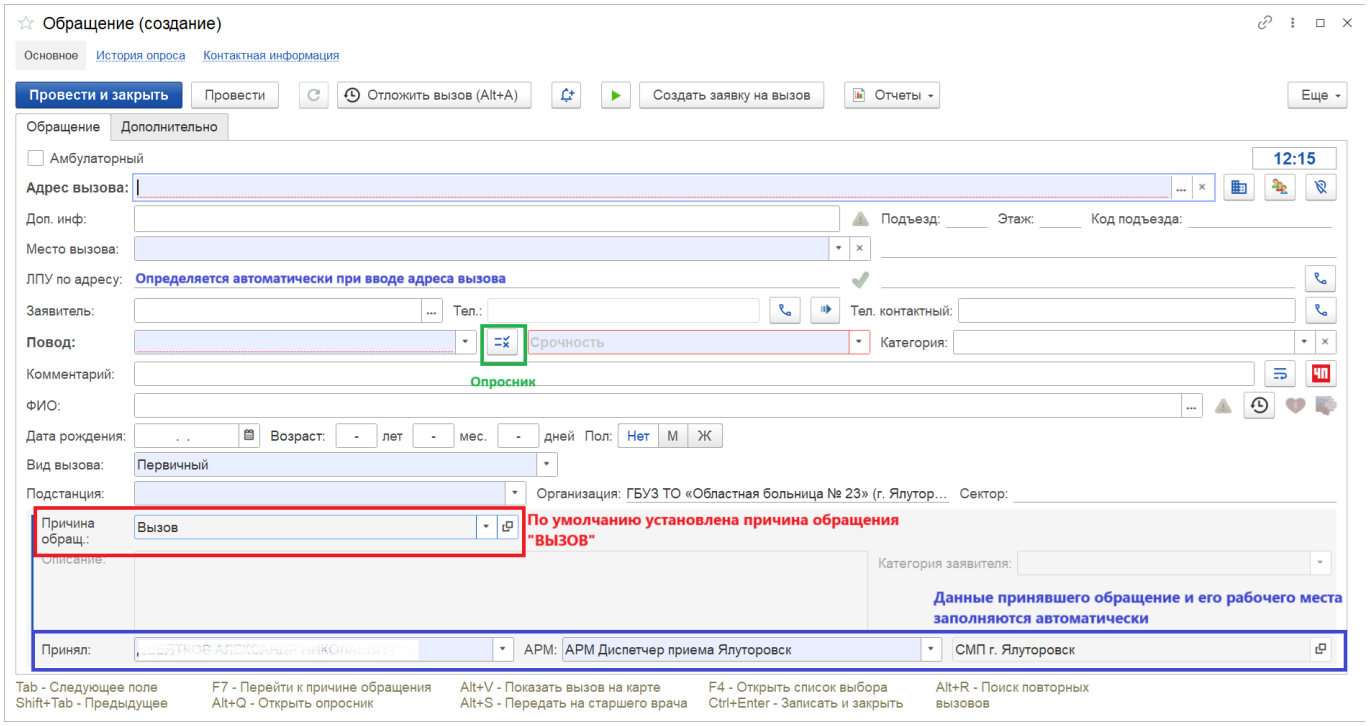


Рисунок 4.12 – Форма регистрации нового обращения

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

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. 4.13).

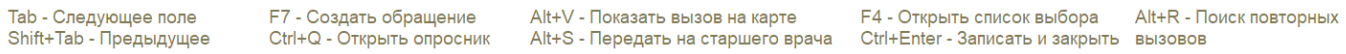


Рисунок 4.13 – Справочная информация о горячих клавишах

В блоке ввода адреса вызова (рис. 4.14) 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. 4.14).

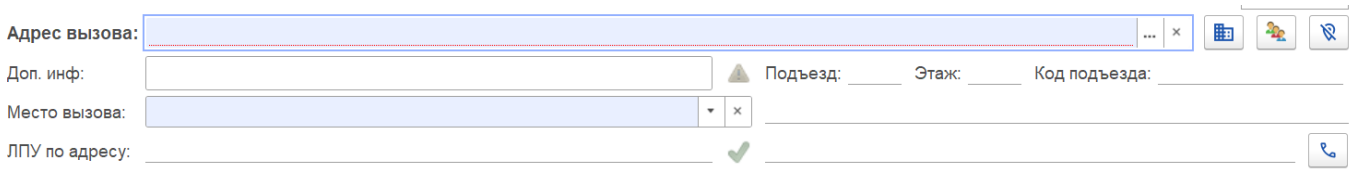


Рисунок 4.14 – Блок ввода адреса в форме создания нового обращения или вызова

В поле «*Город, населенный. пункт*» вводится часть названия города или населенного пункта (рис. 4.15). 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.

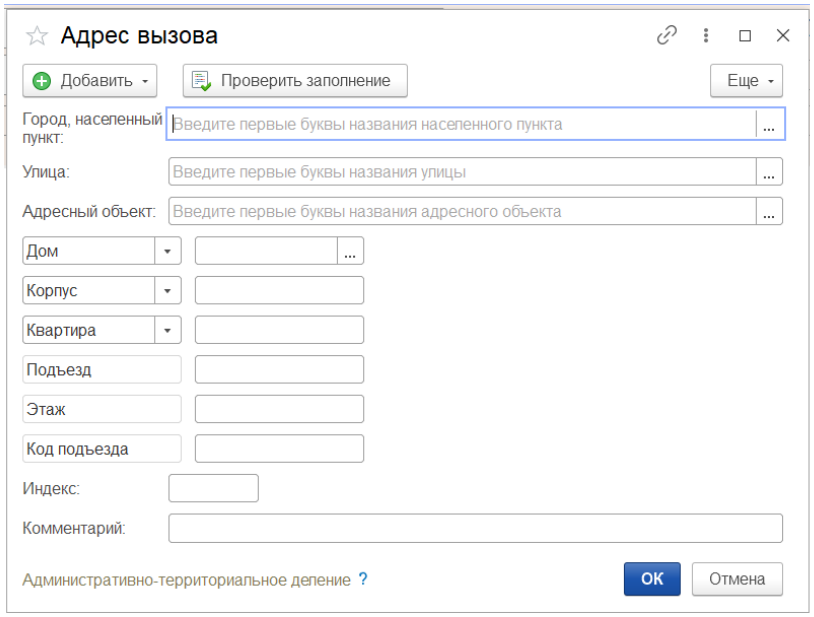


Рисунок 4.15 – Форма ввода адреса вызова

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. 4.16).

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.

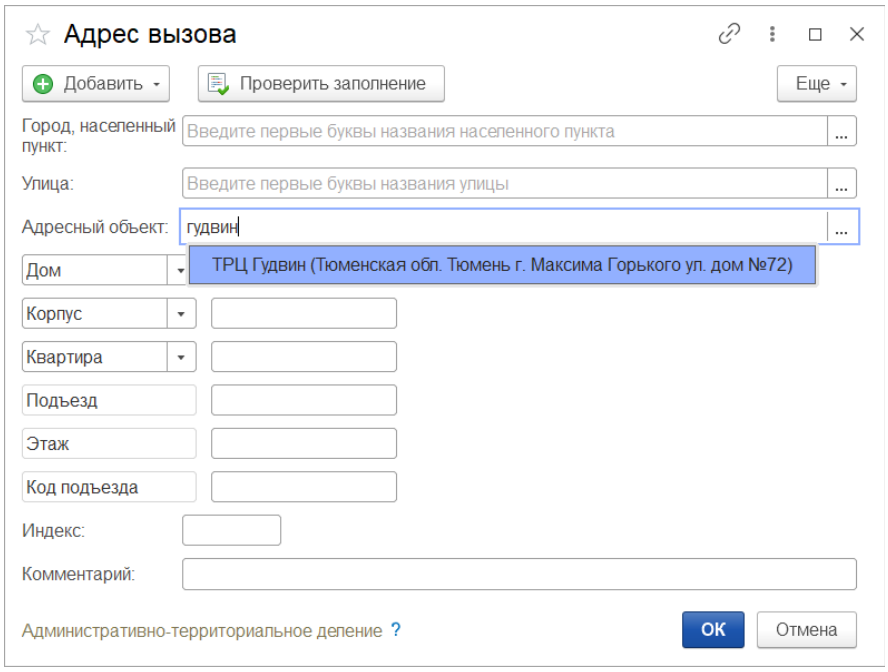


Рисунок 4.16 – Ввод адресного объекта

Во избежание некорректного ввода адреса пациента Системой запрещен ручной ввод адреса.

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. 4.17).

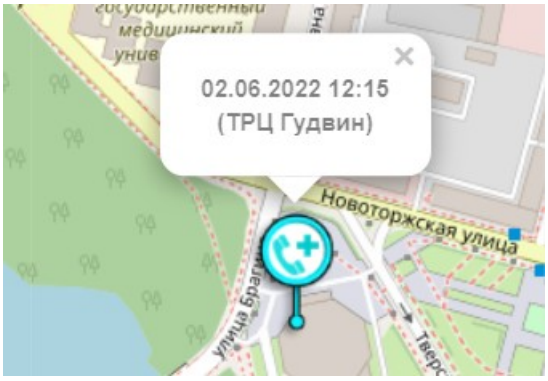


Рисунок 4.17 – Метка координат вызова на карте местности

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. 4.18).

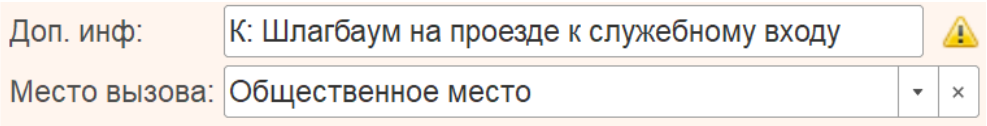


Рисунок 4.18 – Заполнение дополнительной информации к адресу из картотеки специального учета

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. 4.19) или начать вводить наименование с клавиатуры и выбирать из списка.

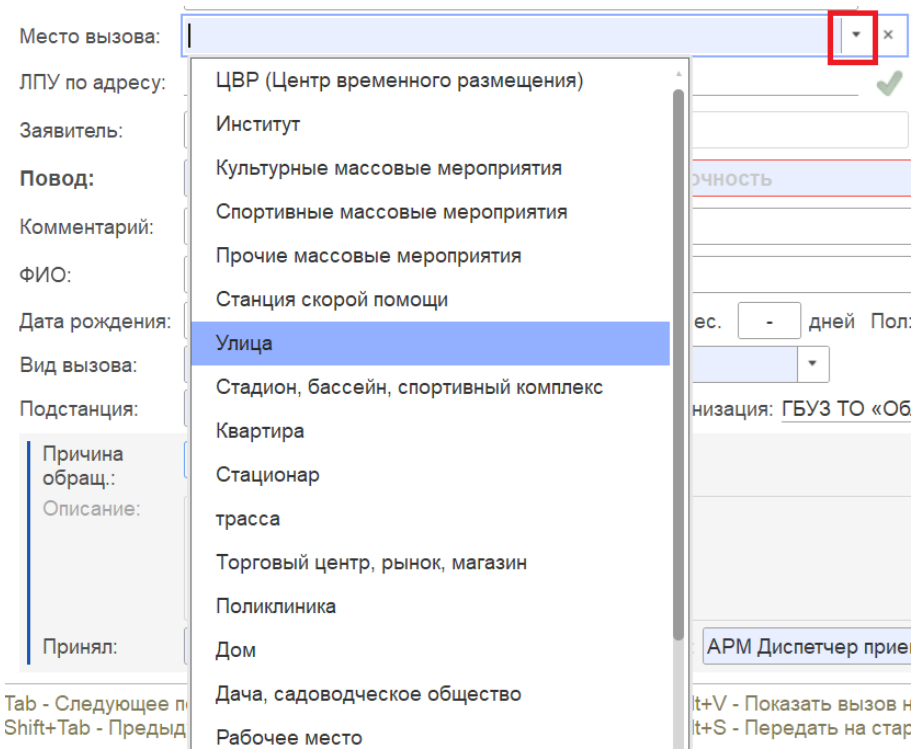


Рисунок 4.19 – Выбор места вызова по справочнику

Также в блоке ввода адреса вызова предусмотрено поле *«ЛПУ по адресу»* – значение будет заполнено наименованием поликлиники, в зону ответственности

которой относится адреса вызова. Контактный номер поликлиники доступен для звонка из формы обращения по кнопке .

Поле *«Повод»* – выбор повода к вызову из справочника, путем ввода с клавиатуры или по результату прохождения опросника. Опросник (рис. 4.20) открывается при нажатии кнопки «*Открыть опросник*» или с использованием сочетания клавиш [Ctrl+Q].

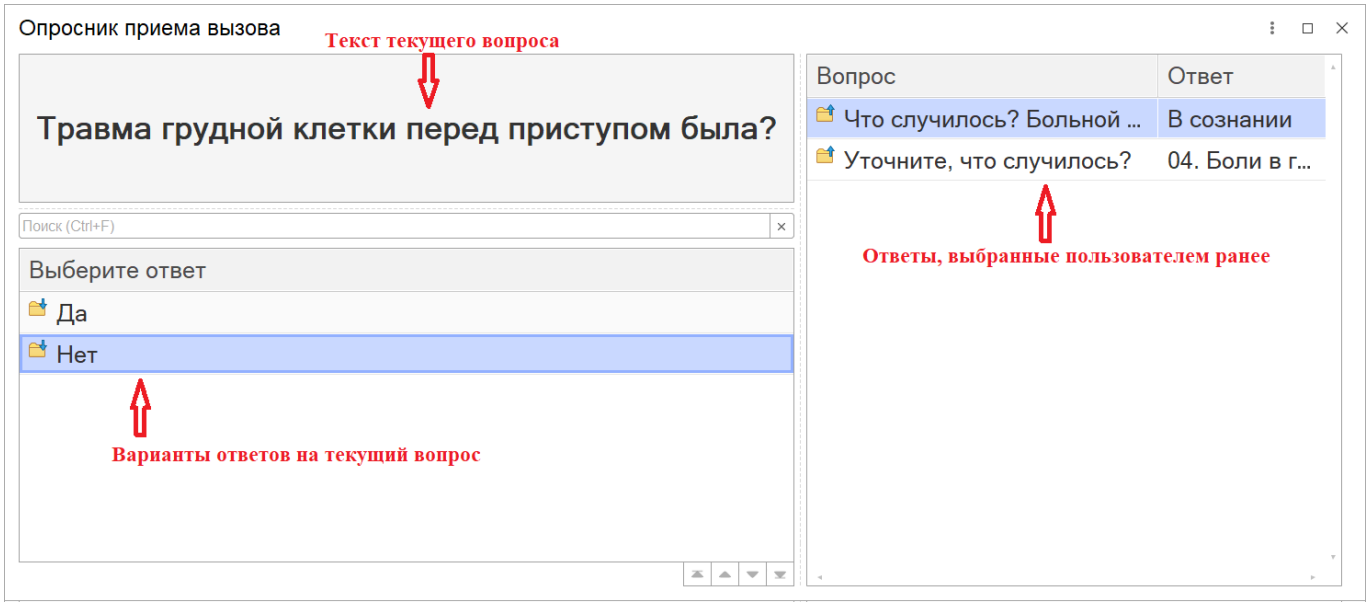


Рисунок 4.20 – Внешний вид опросника

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. 4.21). 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.

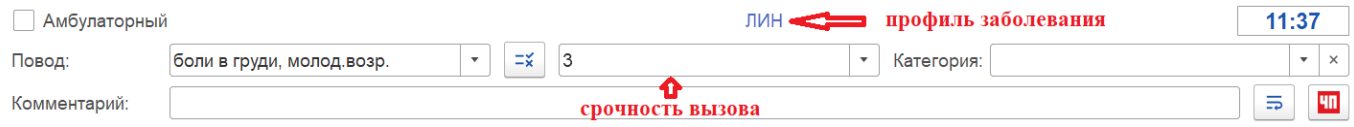


Рисунок 4.21 – Пример заполнения данных талона по поводу к вызову

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. 4.22).

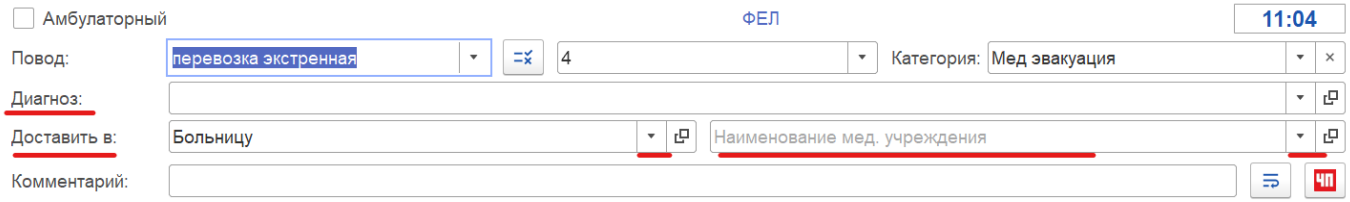


Рисунок 4.22 – Дополнительные поля талона для оформления перевозки

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

На рис. 4.23 представлены поля для заполнения ФИО пациента и даты его рождения.

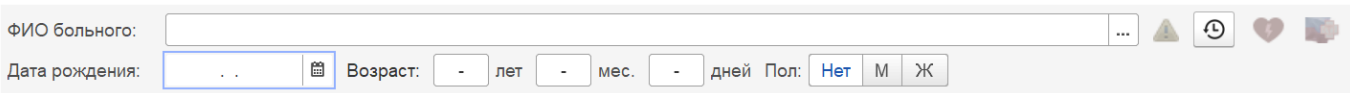


Рисунок 4.23 – Поля для ввода данных пациента

«*ФИО больного*» заполняются Диспетчером в соответствии с заявленными данными при этом Система предложит список пациентов из региональной медицинской информационной системы (далее – РМИС) с совпадающими данными (рис. 4.24). В данном списке не отображаются физические лица, в карточке которых установлена пометка «Умер».

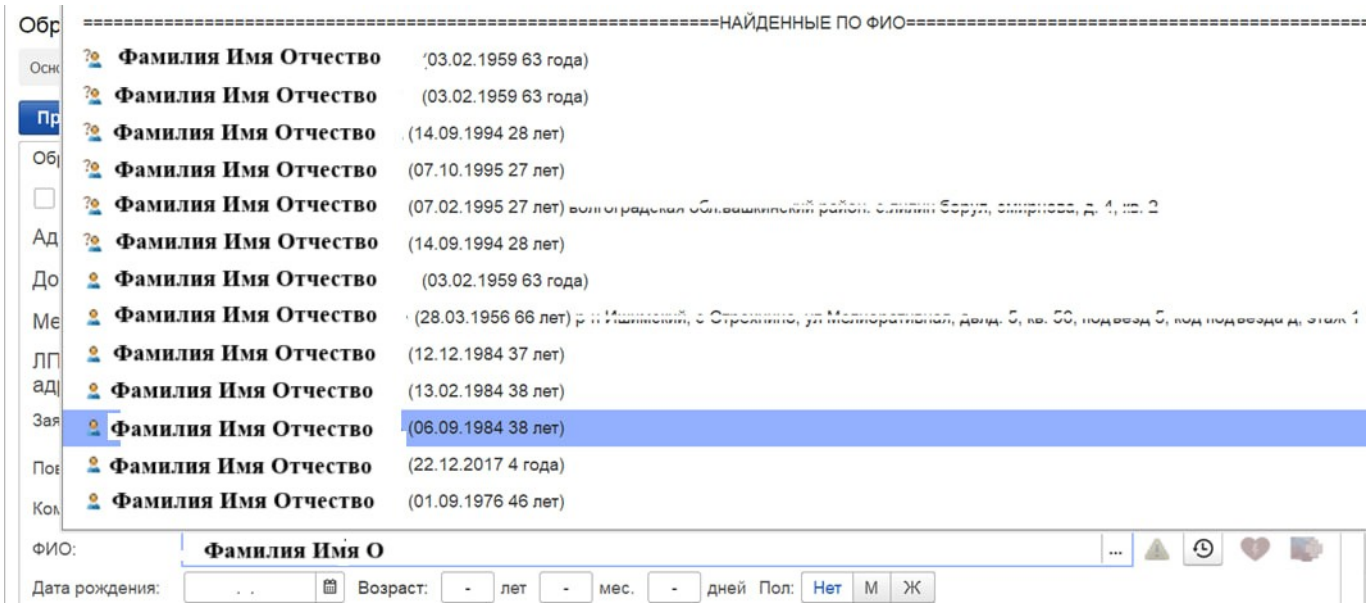


Рисунок 4.24 – Автоматическое отображение списка физических лиц, найденных по ФИО в РМИС

При выборе пациента из списка «*Найденные по ФИО*» данные, хранящиеся в РМИС, заполнятся автоматически. При успешной идентификации пациента в региональном реестре застрахованных лиц отображается соответствующая иконка (рис. 4.25).

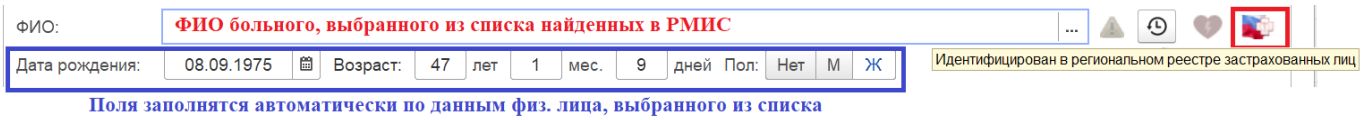


Рисунок 4.25 – Иконка успешной идентификации пациента в реестре застрахованных лиц

Остается возможность указать «*ФИО больного*» без выбора из списка. В таком случае необходимо указать «*Дату рождения*». Возраст заполняется автоматически при введенной дате рождения пациента. Пол определяется по данным ФИО – анализируются окончания фамилии и отчества. При изменении пола на некорректный для указанного ФИО – представление параметра на форме изменится на красный фон, что будет сигнализировать об ошибке (рис. 4.26).

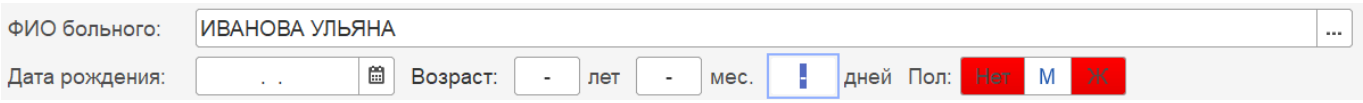


Рисунок 4.26 – Пример неверного сочетания ФИО и пола пациента

Если в талоне введены ФИО и дата рождения пациента, то возможен просмотр истории обращений физического лица в службу скорой медицинской помощи (рис. 4.27, 4.28), в том числе с просмотром данных интегрированной электронной медицинской карты (ИЭМК) пациента, зарегистрированного в региональной медицинской информационной системе (РМИС). Подробная информация доступна по кнопке .

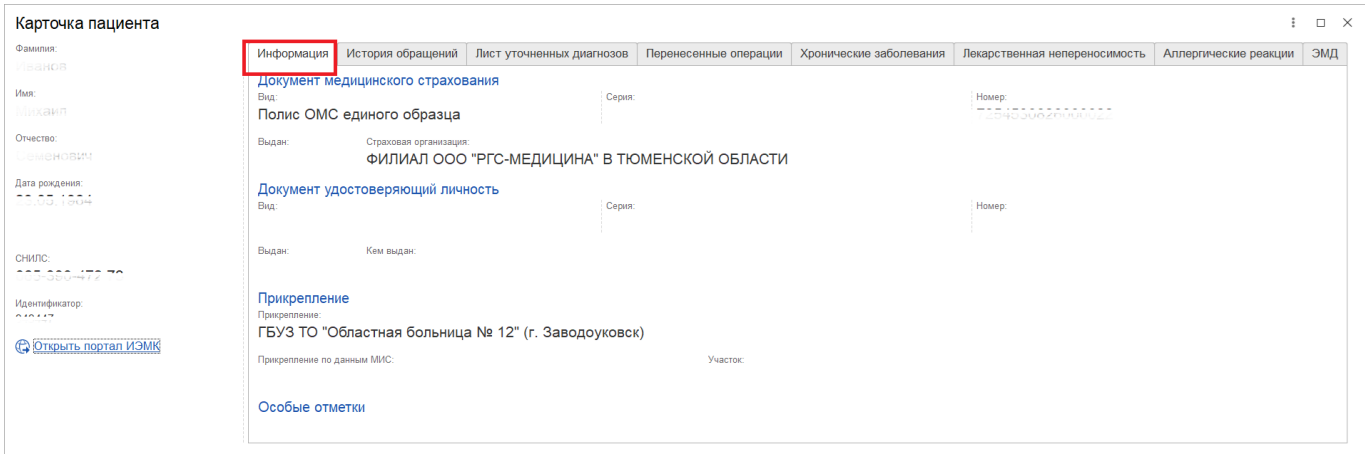


Рисунок 4.27 – Карточка пациента из РИЭМК

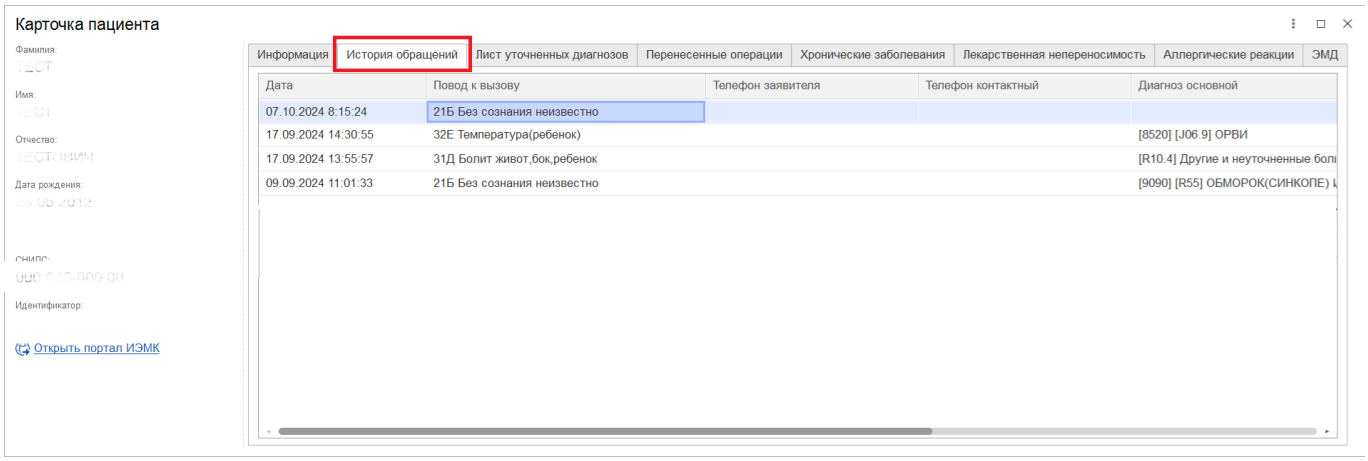


Рисунок 4.28 – История обращений из карточки пациента

Далее заполняются данные о заявителе (рис. 4.29) – диспетчер заполняет поля «*Заявитель*», «*Тел. заявителя*», «*Тел. контактный*» по данным звонящего. При настроенном взаимодействии с телефонией – поле «*Тел. заявителя*» будет заполнено автоматически номером абонента. Предусмотрена функция заполнения контактного номера номером Заявителя. Для выполнения данной функции используется кнопка .

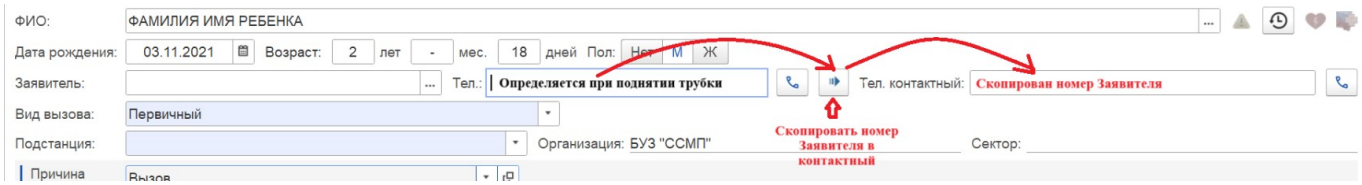


Рисунок 4.29 – Поля для заполнения данных заявителя

Поле «*Вид вызова*» по умолчанию принимает значение «*Первичный*». При необходимости значение можно поменять, выбрав из списка нужное (рис. 4.30).

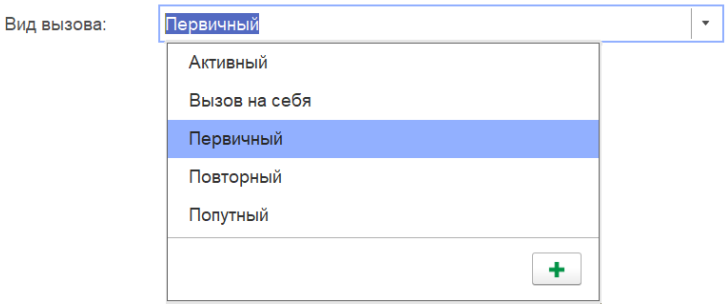


Рисунок 4.30 – Выбор значения «Вид вызова»

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. 4.31).

Рисунок 4.31 – 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. 4.32).

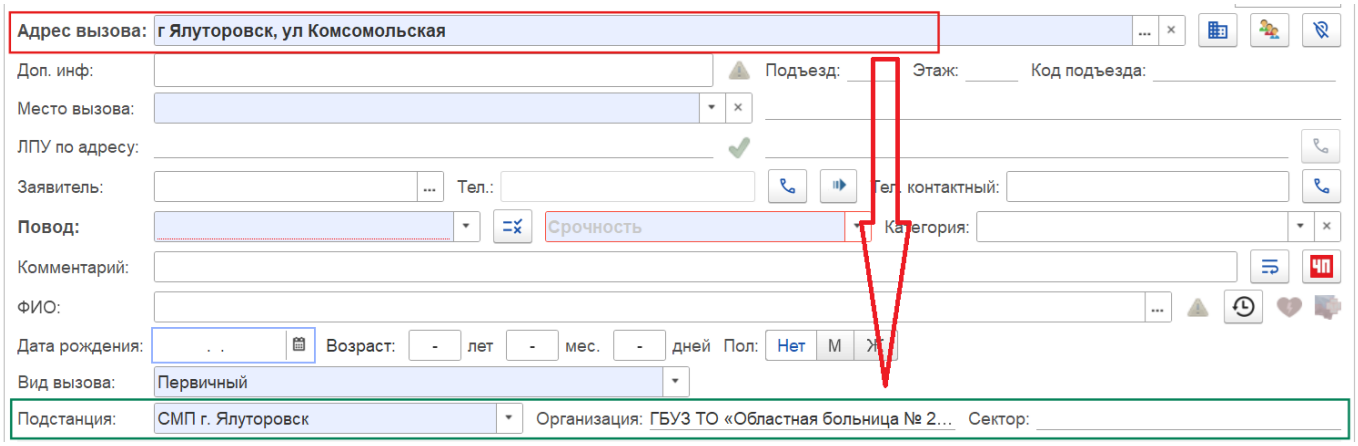


Рисунок 4.32 – Поля «Подстанция», «Организация» и «Сектор» в форме создания нового обращения или вызова

Поле «*ЛПУ по адресу*» также заполняется автоматически по адресу вызова.

Поле «*Причина обращения*» по умолчанию принимает значение «*Вызов*» (рис. 4.33). 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.

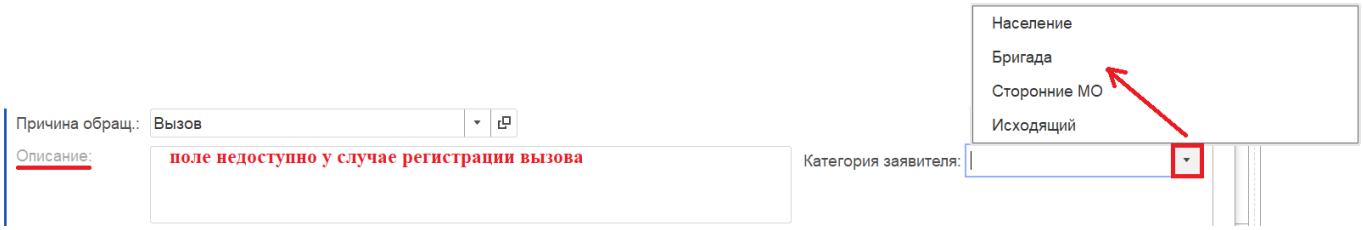


Рисунок 4.33 – Поля для ввода данных при регистрации вызова

Если не требуется регистрация вызова, но необходимо зарегистрировать обращение, то в зависимости от конкретной ситуации, Диспетчер может изменить значение поля «*Причина обращения*» на одно из следующих (рис. 4.35): благодарность, жалоба, изменение, консультация, отказ, проверка состояния, ускорение, ухудшение и вызов (дубль). При попытке изменить поле «*Причина обращ.*» пользователь получает уведомление о том, что талон вызова создан не будет (рис. 4.34).

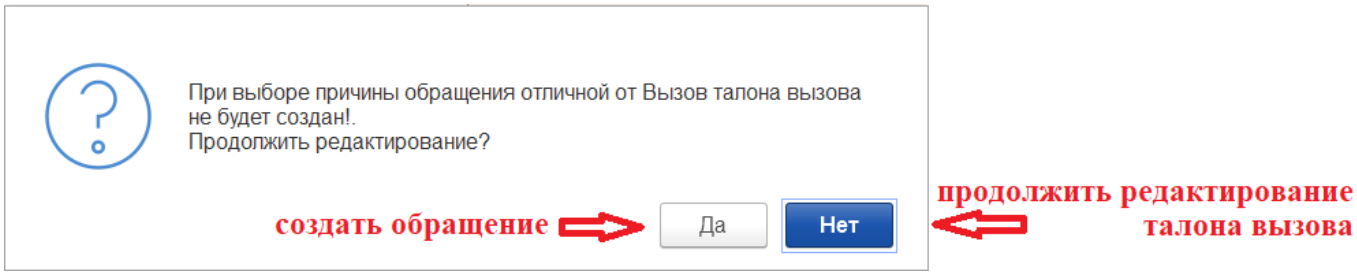


Рисунок 4.34 – Сообщение о создании обращения без талона вызова

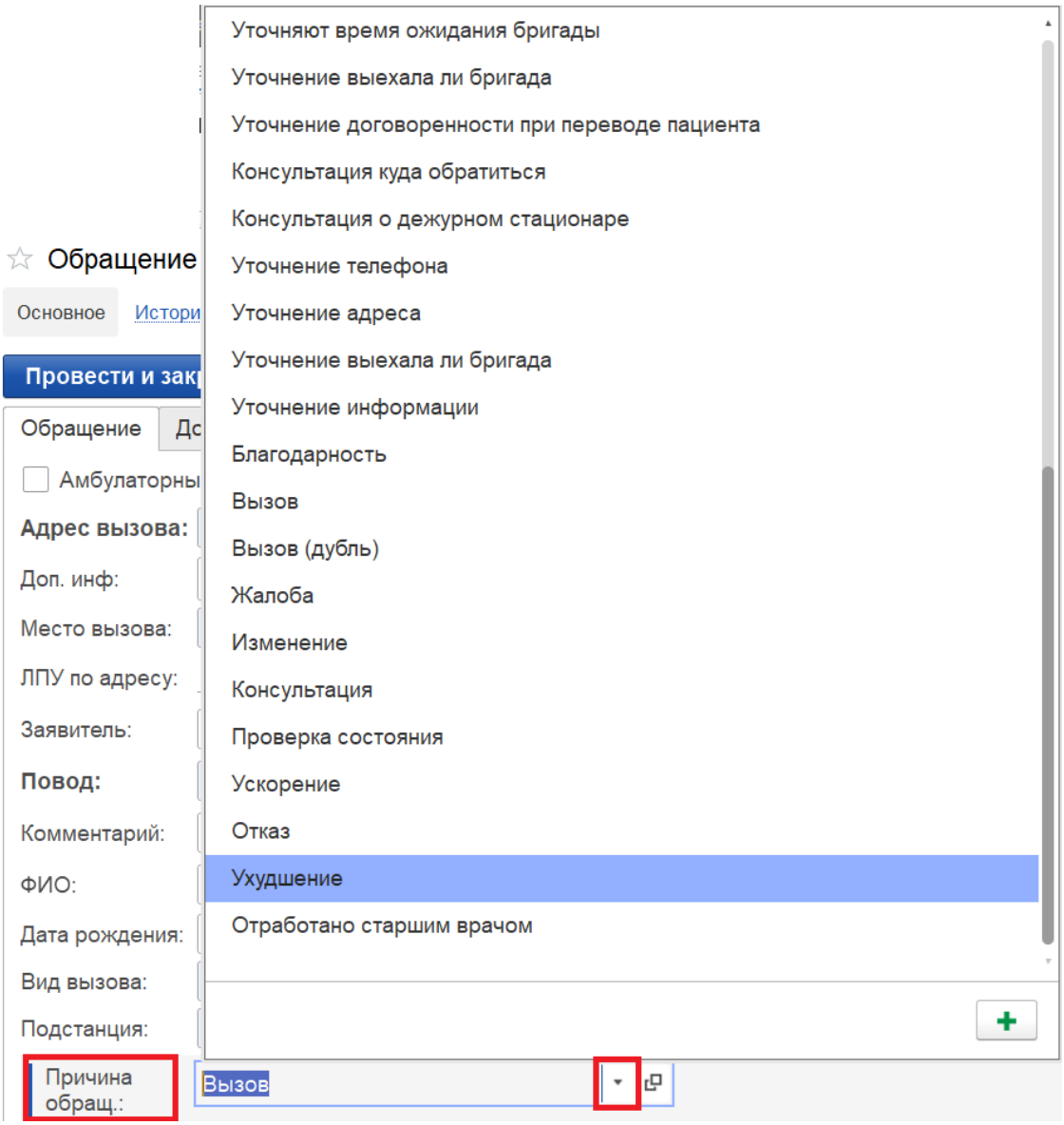


Рисунок Ошибка: источник перекрёстной ссылки не найден.1.35 – Список причин регистрируемого обращения

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. 4.36).

Рисунок 4.36 – Дополнительные поля в зависимости от причины обращения

При выборе вызова в поле «*Вызов*» открывается список талонов, созданных за смену (рис. 4.37). Для подтверждения регистрации обращения по найденному вызову используйте клавишу [Enter].

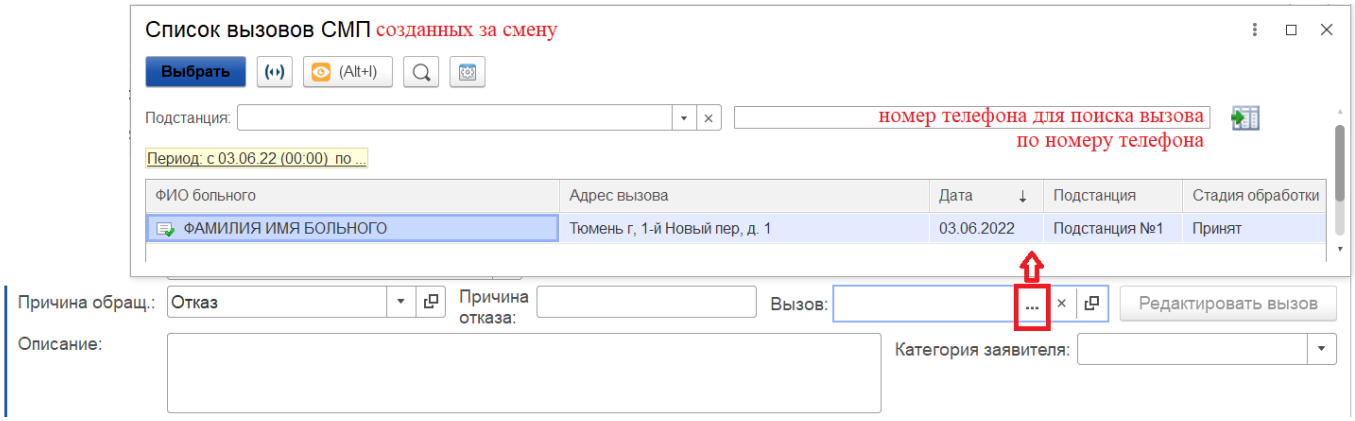


Рисунок 4.37 – Подбор вызова к обращению

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. 4.38).

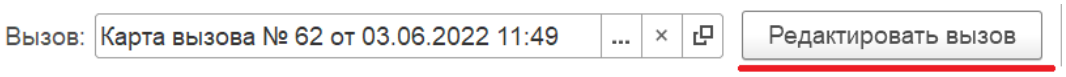


Рисунок 4.38 – Команда перехода к редактированию талона вызова по обращению

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].

При приёме обращения к уже принятому вызову с ситуацией «*Ухудшение*» Система закрывает предыдущий вызов и открывает дерево опроса для приема нового вызова и определения повода к вызову. Данный алгоритм предусмотрен для вызовов, на которые бригада еще не назначена, а также находящихся в статусе «*В пути*» с возможностью отзыва бригады с вызова.

Для регистрации отказа от вызова появляется дополнительное поле «*Причина отказа*» (рис. 4.39).

Рисунок 4.39 – Дополнительное поле «*Причина отказа*» в случае отказа от вызова

Информация о рабочем месте и Диспетчере, 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. 4.40).

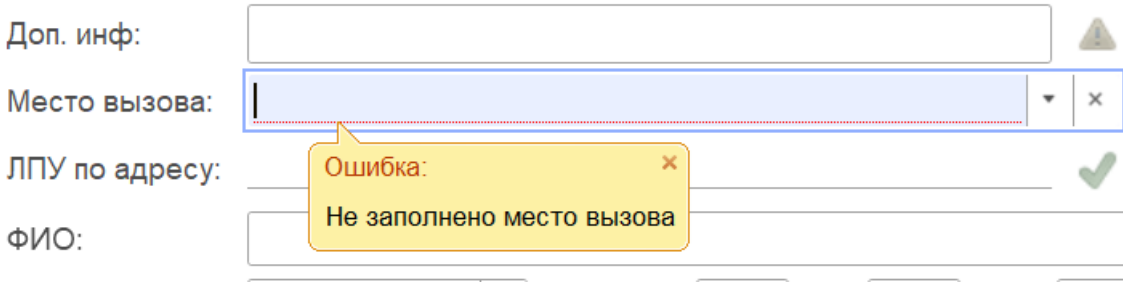


Рисунок 4.40 – Пример отсутствия данных в талоне вызова

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 автоматически отобразится в АРМ Диспетчера направлений и станет доступным для диспетчеризации. Текущий статус обслуживания вызова бригадой автоматически отображается и в списке талонов вызовов у Диспетчера приема вызовов. Аналогично и пользователь АРМ Диспетчера соответствующей вызову подстанции, информируется о каждом статусе вызова в Системе.

4.5. Регистрация заявки на вызов

В случае, если необходимо создать заявку на вызов, после заполнения формы обращения необходимо нажать кнопку на панели управления «*Создать заявку на вызов*», где дополнительно указать «*Краткое описание*», дату и время создания в Системе талона вызова с указанными в заявке данными (рис. 4.41).

Заявка на обслуживание (создание)

Записать и закрыть | Записать | Еще

Краткое описание:

Плановая дата: . . :

дата и время

Повод: боли в груди, молод.возр.

Комментарий:

Адрес вызова: г Тюмень, ул Максима Горького, д. 70 (ТРЦ Гудвин; К: Шлагбаум на проезде к служебному входу)

Место вызова: Общественное место

ФИО больного: ФАМИЛИЯ ИМЯ БОЛЬНОГО

Дата рождения: 05.05.1995 Возраст: 27 лет - мес. 28 дней Пол: нет м ж

Вид вызова: Первичный

Тел. контактный:

Описание:

Организация: БУЗ "ССМП" Принял: ФИО Диспетчера

Подстанция: АРМ: Линия №1

Ответственный:

Рисунок 4.41 – Форма создания заявки на вызов

Просмотреть список заявок можно в подсистеме «*Вызовы*», выбрав «*Заявки на обслуживание СМП*» (рис. 4.42).

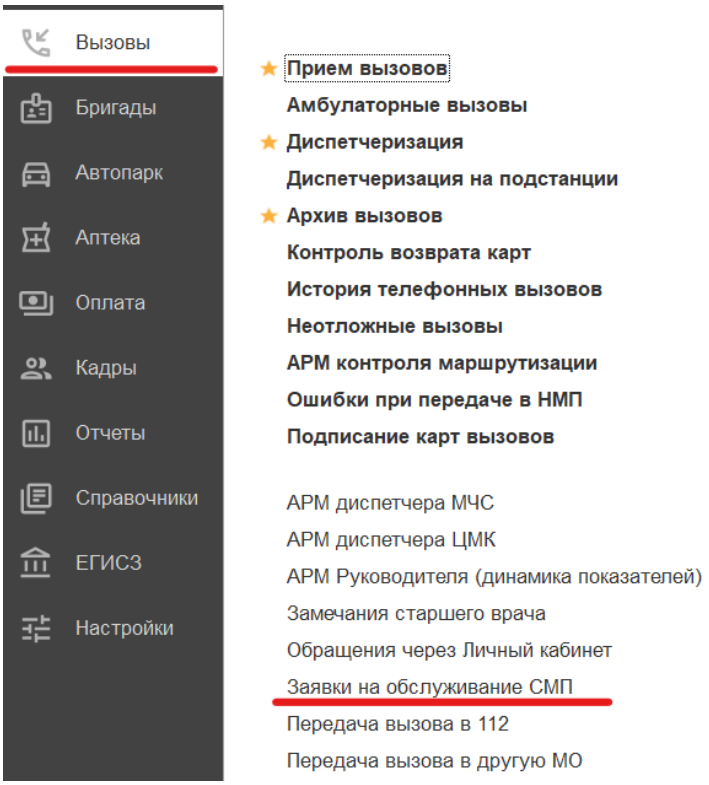


Рисунок 4.42 – Вызов формы просмотра списка отложенных вызовов

На рис. 4.43 представлена форма «*Заявки на обслуживание*», где хранится список заявок на вызовы. Список отображается для выбранной организации.

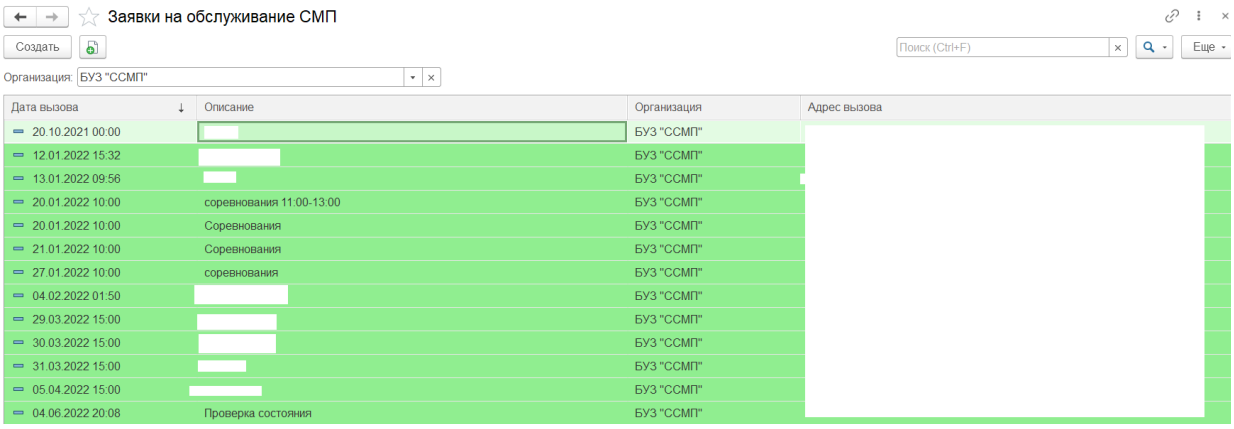


Рисунок 4.43 – Список заявок на вызова

4.6. 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.

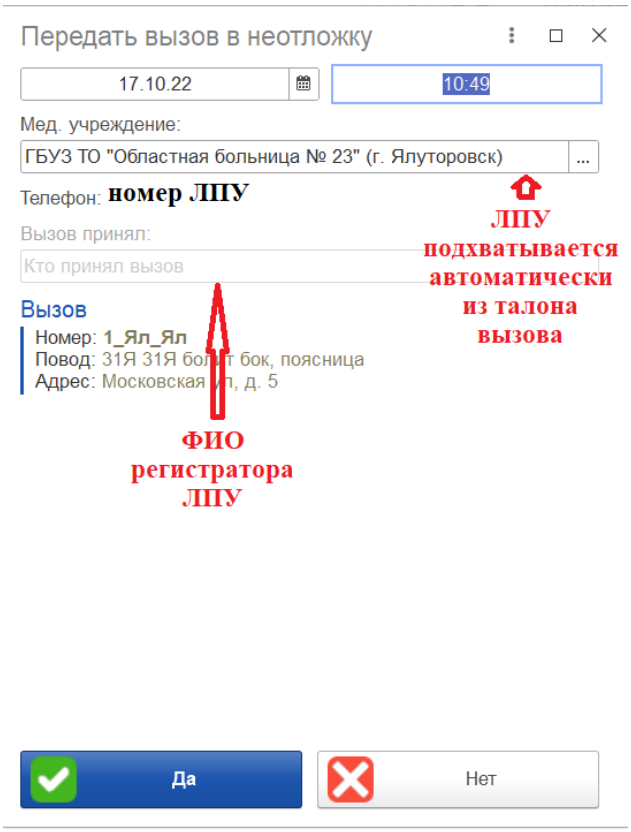


Рисунок 4.44 – Форма передачи вызова в неотложку

Также передать вызов в неотложку можно с панели управления вызовами (рис. 4.45). Для этого необходимо выбрать нужный вызов и нажать кнопку «*В неотложку*».

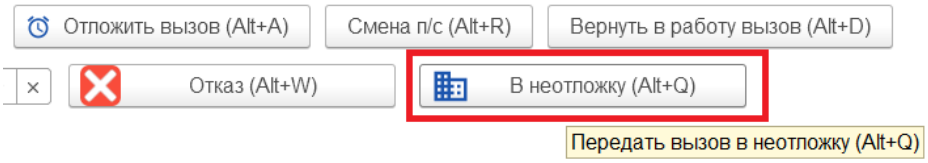


Рисунок 4.45 – Кнопка передачи вызова в ЛПУ

При подтверждении передачи вызова в неотложку в списке вызовов изменяется стадия вызова (рис. 4.46).

Принят	П/с	Номер	Номе…	Адрес	Стадия
11:49	Подстанц…	62	62	Тюмен…	Передан в поликлинику

Рисунок 4.46 – 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. 4.47).

Принят	П/с	Номер	Адрес	Стадия	Обслуживание поликлиникой
11:49	Подста…	62	Тюм…	Передан в поликлинику	Обслужен

Рисунок 4.47 – Статус обслуживания неотложного вызова ЛПУ

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

Талон вызова №2_Ял_ от 09.11.2023

Основное | Обращения КВ | История изменений | Контроль качества | ЭКГ | Госпитализация (114/у) | Актив/НМП | Файлы | ЭМД | История опроса | Замечания | Уведомления | Еще…

Документы передачи вызова в другую медицинскую организацию

Рисунок 4.48 – Доступ к документу передачи вызова в неотложку через талон вызова

Активный вызов 05-000022 от 03.09.2024 16:49:43

Основное | История изменений | История изменения стадий

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

Данные отправлены в МИС. Идентификатор во внешней системе - c956fcc2-597b-4f6f-8954-9af62448af2d

МО: Бердюгинский ФАП | Время передачи: 03.09.2024 16:49:43 | Актив: ☑

Стадия: Передан
Принял: ФИО принявшего
Завершен: . . :
Врач:
Диагноз:
Комментарий

Передал: ДЕВЯТКОВ АЛЕКСАНДР НИКОЛАЕВИЧ
Вызов: Карта вызова № | Ял Ял от 03.09.2024 16:47
Пациент: ПОЛИКОВ АНАТОЛИЙ ВАСИЛЬЕВИЧ
01.01.1973 51 лет, 8 мес., 2 дня Пол Мужс
Телефон заявителя:
Контактный номер:
Адрес: Тюменская обл, г Ялуторовск, ул Ленина, д. 41а, кв. 12
Повод: 25Г Боли в груди,неопределенные
Комментарий:

Опрос | Анамнез | Диагнозы

Вопрос	Ответ

Рисунок 4.49 – Пример отображения данных документа передачи в неотложку

Историю изменения стадий обслуживания неотложного вызова можно вызвать в верхней части формы отображения документа (рис. 4.50).

Активный вызов 05-000022 от 03.09.2024 16:49:43

Основное | История изменений | История изменения стадий

Период ↓	Стадия обслуживания	Ответственный
03.09.2024 16:49:47	Передан	ДЕВЯТКОВ АЛЕКСАНДР НИКОЛАЕВИЧ

Рисунок 4.50 – Команда вызова истории изменения стадий обслуживания неотложного вызова

Просмотреть историю изменений, происходивших в документе можно, нажав «*История изменений*» (рис. 4.51).

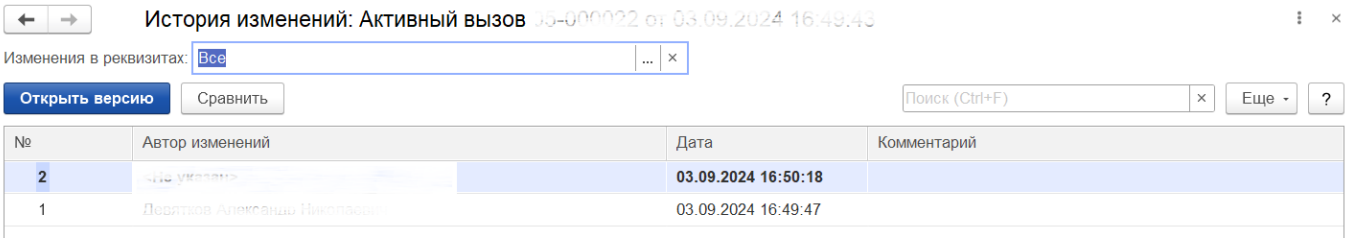


Рисунок 4.51 – Команда вызова истории изменений в документе

4.7. Просмотр истории обращений

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. 4.52).

Рисунок 4.52 – 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. 4.53). Для прослушивания записи разговора при настроенном взаимодействии с телефонией нажмите иконку ▷.

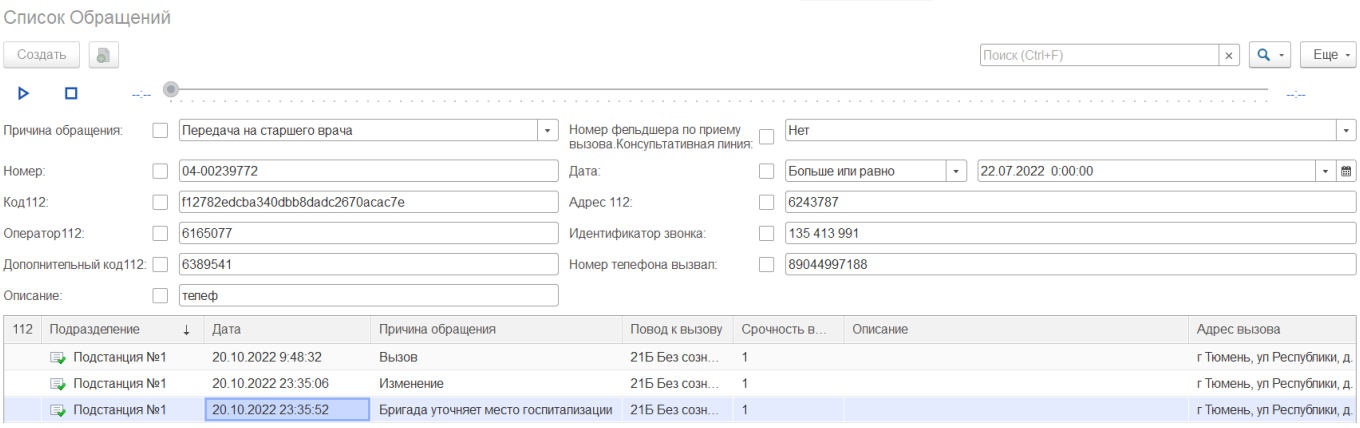


Рисунок 4.53 – Список обращений по талону вызова

4.8. Прием вызова из Системы-112

Талон вызова, данные по которому получены от Системы-112, имеет соответствующий признак 112 на форме талона и в списке вызовов. Запись телефонного разговора заявителя с диспетчером Системы-112 также доступна к прослушиванию.

Прием карточки события из Системы-112 в ЕРИАС СМП ТО может быть выполнен двумя способами в зависимости от установленных настроек:

1) прием данных события с голосовым соединением – обработка переадресованного голосового вызова от Единой дежурно-диспетчерской службы (ЕДДС) диспетчером СМП с одновременным отображением информации о происшествии в виде текстовой информации на форме нового талона вызова. В таком случае, на рабочем месте Диспетчера приема вызовов при поступлении звонка на телефонную линию автоматически открывается талон вызова, предзаполненный диспетчером ЕДДС по результату первичного опроса заявителя. Алгоритм действий пользователя в таком случае аналогичен стандартному приему вызова на линию 03. Талон вызова в данном случае также имеет признак 112 и возможность прослушивания записей диалога с заявителем как Диспетчера 03, так и Диспетчера ЕДДС.

2) прием события без голосового соединения – прием данных оформленной диспетчером ЕДДС карточки происшествия без переключения звонка на службу СМП.

Методы приема и обработки в Системе карточек без голосового соединения регулируются на уровне организации настройкой использования алгоритма автоматического распределения карточек на рабочие места Диспетчеров приема вызовов. Таким образом существует два способа приема карточки без голоса от Системы-112 (рис. 4.54):

- информационное сообщение на одном АРМ Диспетчера приема вызовов;
- информационное сообщение на всех АРМ Диспетчеров приема вызовов.

Блокирующее интерфейс одного пользователя окно-оповещение о поступлении нового вызова из Системы-112 происходит согласно сформированной очереди свободных рабочих мест при включенном автоматическом распределении. Диспетчер при первой же возможности должен принять вызов и сохранить талон в Системе.

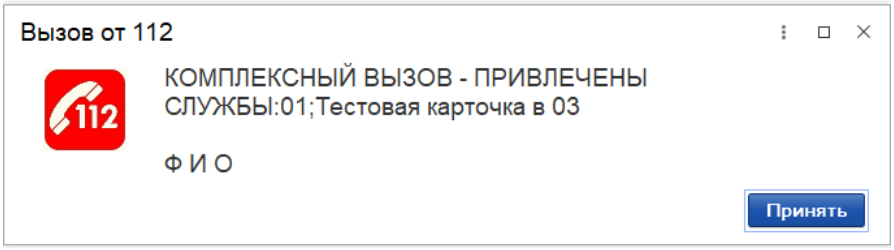


Рисунок 4.54 – Вид сообщения о вызове из Системы-112

При отключенном автоматическом распределении информационное сообщение появляется у всех пользователей, настроенных на прием вызовов от Системы-112 (рис. 4.55). Информирование пользователей происходит со звуковым оповещением.

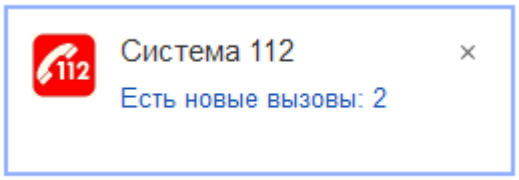


Рисунок 4.55 – Всплывающее окно о новом вызове

При поступлении карты вызова от Службы 112, в том числе безголосовой, в момент начала работы с ней предусмотрена возможность блокировки телефонии у диспетчера до окончания приема вызова. Данная функция доступна через настройку.

На рабочем месте Диспетчера приема вызовов предусмотрена отдельная область, где отображаются ожидающие приема вызовы 112 (рис. 4.56).

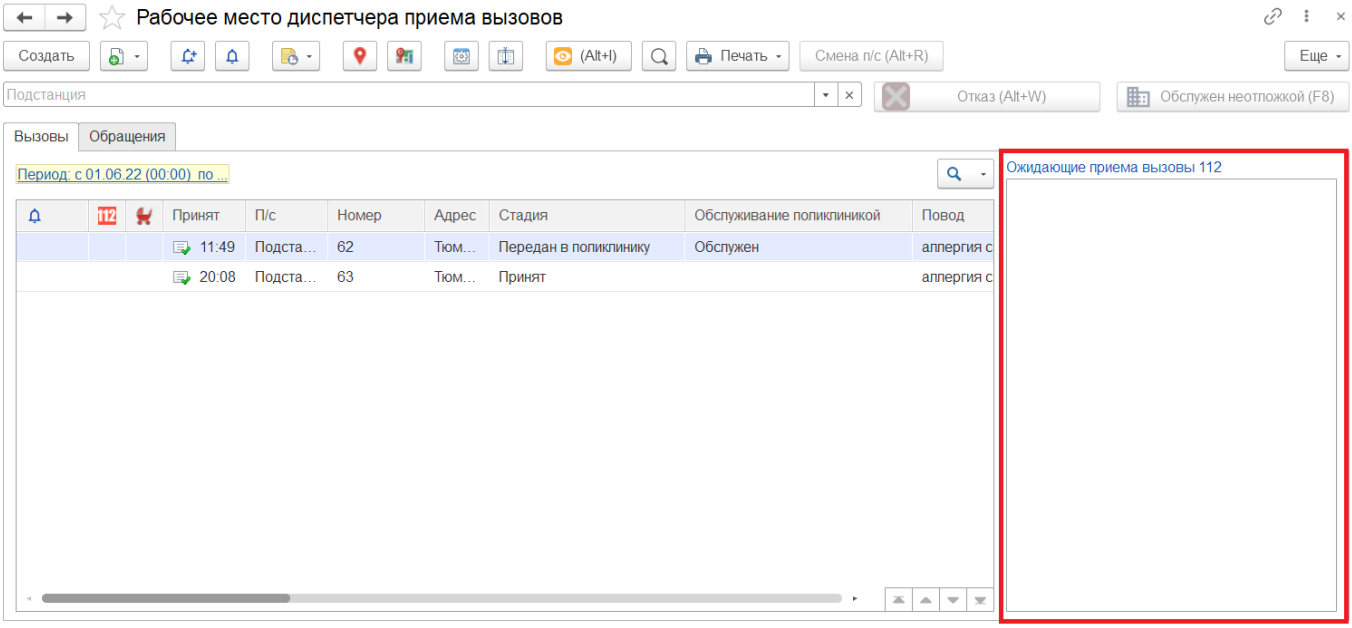


Рисунок 4.56 – Вид команды при наличии вызовов от Системы-112

Для регистрации талона на основании полученных параметров карточки происшествия 112, пользователь выбирает вызов в списке полученных событий и по команде «*Принять*» переходит к просмотру данных вызова для регистрации талона (рис. 4.57). Сортировка вызовов выполнена согласно времени их поступления и установленному приоритету типа происшествия по данным Системы-112.

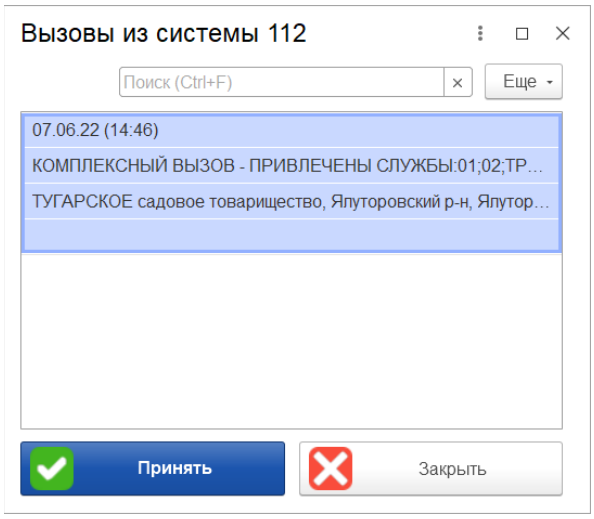


Рисунок 4.57 – Вид списка вызовов из Системы-112

В случае наличия в Системе уже зарегистрированного вызова с такими же данными ФИО, даты рождения и адреса вызова, как поступившего из Системы 112, то диспетчеру необходимо **оформить отказ от вызова-112.** В окне регистрации отказа обязательно установить признак «Оформить как дубль» и указать уже зарегистрированный вызов 103.

При такой регистрации вызова-дубля при изменении стадий выполнения вызова 103 будут отправляться статусы и результат вызова в Систему 112.

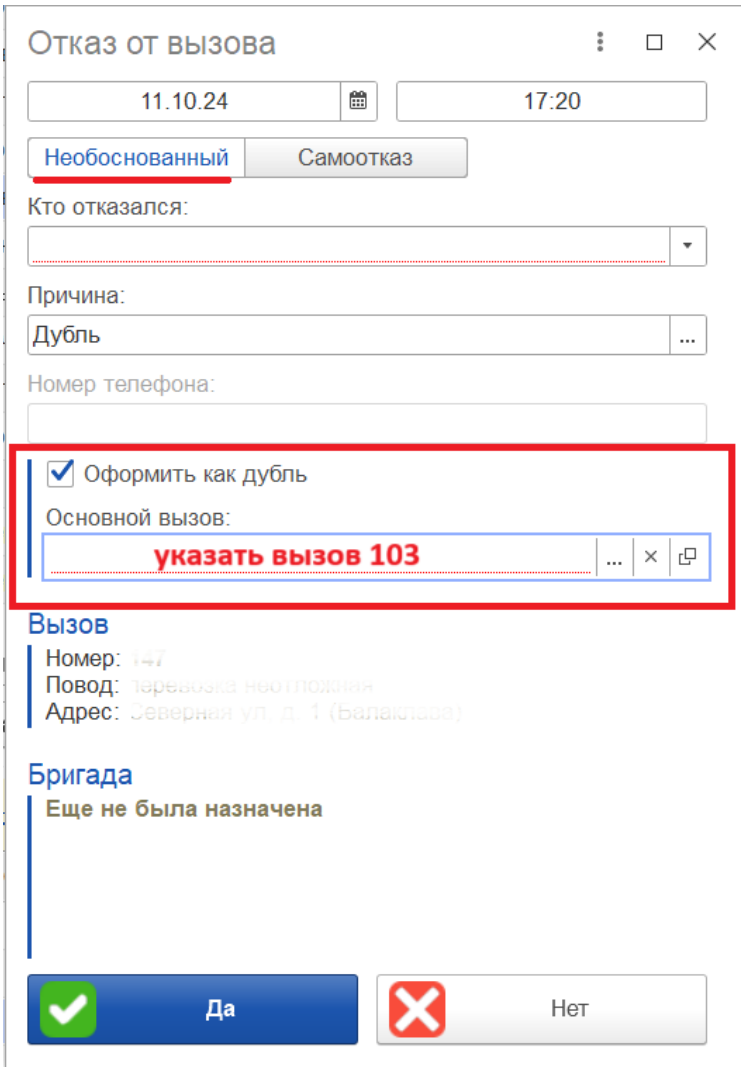


Рисунок 4.58 – Форма регистрации отказа от вызова

4.9. Передача вызова в Систему-112

Если повод к вызову соответствует типам происшествий Системы-112, то после записи талона автоматически открывается окно передачи вызова в 112. В нем предварительно галочками указаны службы, которые необходимо привлечь в ходе выполнения вызова (рис. 4.59). Диспетчер имеет возможность изменить список, убрав или добавив галочку напротив их названия.

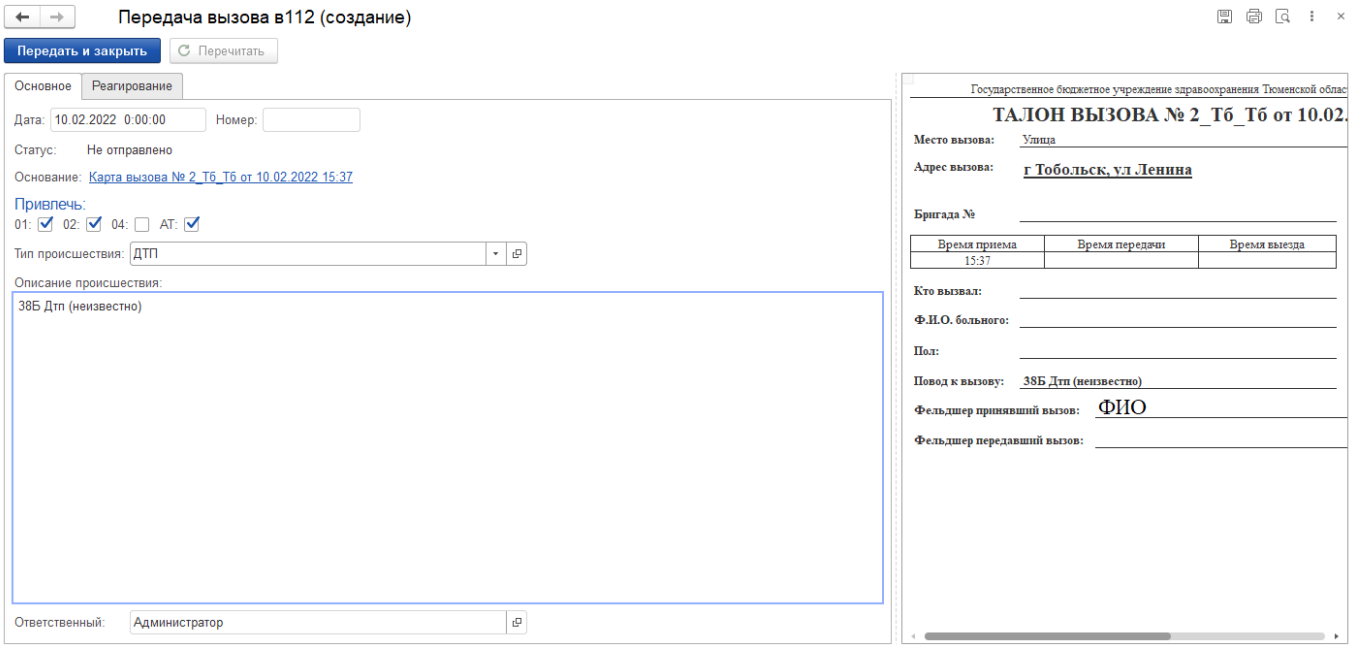


Рисунок 4.59 – Окно передачи вызова в Систему-112

На вкладке «*Реагирование*» (рис. 4.60) отображается дата и времена «*Создание*», «*Просмотр*», «*Выезд*», «*Прибытие*», «*Закрытие*» этого вызова в Системе-112. По нажатию на кнопку «*Передать и закрыть*» вызов передается в Систему-112.

Передача вызова в112 (создание)

Передать и закрыть | Перечитать

Основное | Реагирование

Глобальный идентификатор: | УКИО:

01	02	04	AT
Создание:	Создание:	Создание:	Создание:
Просмотр:	Просмотр:	Просмотр:	Просмотр:
Выезд:	Выезд:	Выезд:	Выезд:
Прибытие:	Прибытие:	Прибытие:	Прибытие:
Закрытие:	Закрытие:	Закрытие:	Закрытие:

ФИО диспетчера 01, принявшего УКИО:

ФИО диспетчера02, принявшего УКИО:

ФИО диспетчера 04, принявшего УКИО:

ФИО диспетчера AT, принявшего УКИО:

Рисунок 4.60 – Вкладка «Реагирование»

Для проверки статуса отправки вызова в Системе-112 необходимо нажать на вызов правой кнопкой мыши и в контекстном меню выбрать пункт «*Передать в 112*» (рис. 4.61).

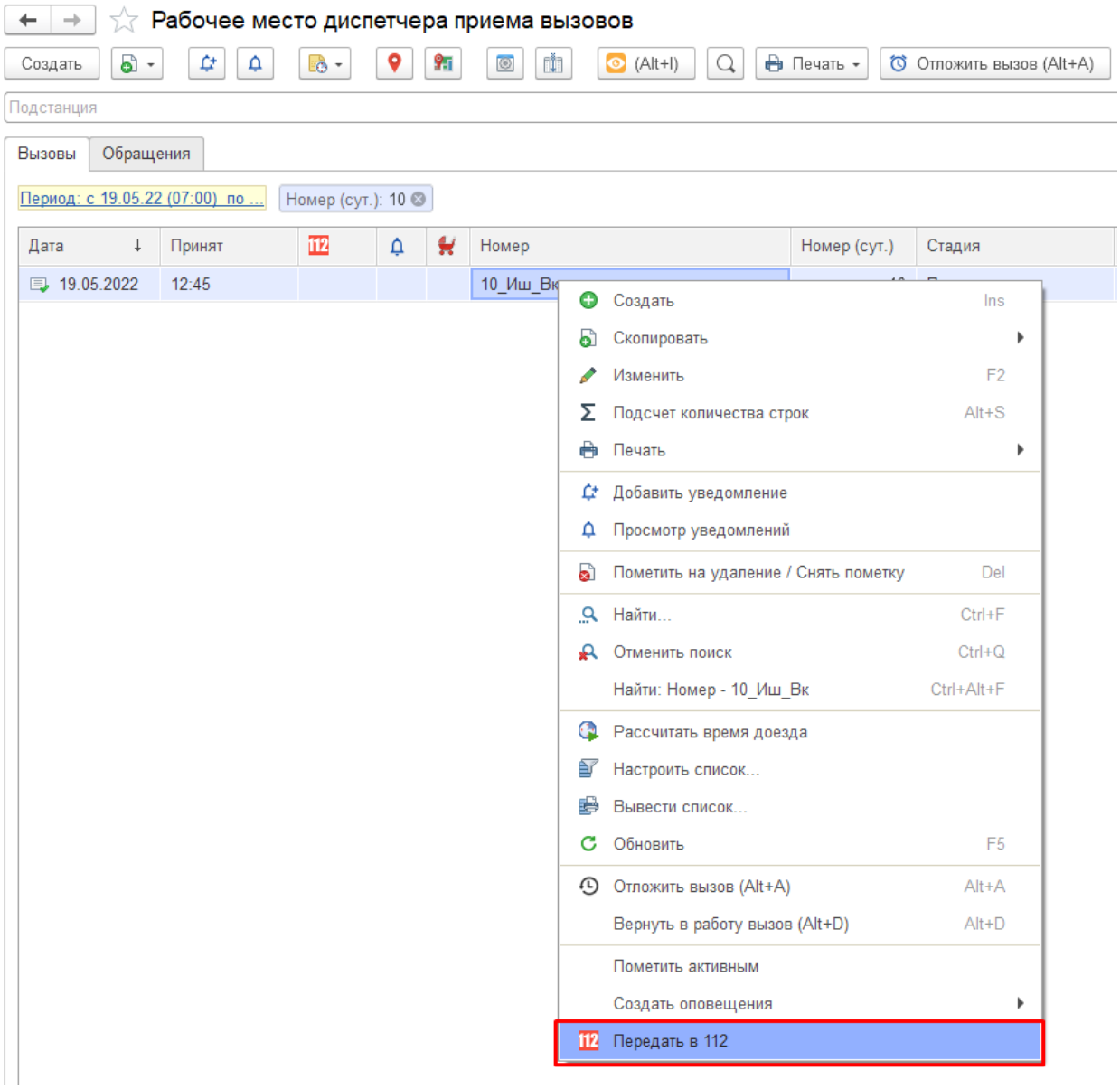


Рисунок 4.61 – Проверка статуса отправки в контекстном меню вызова

4.10. Автоопределение повторного вызова

Система предусматривает уведомление диспетчера о повторных вызовах. 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. 4.62).

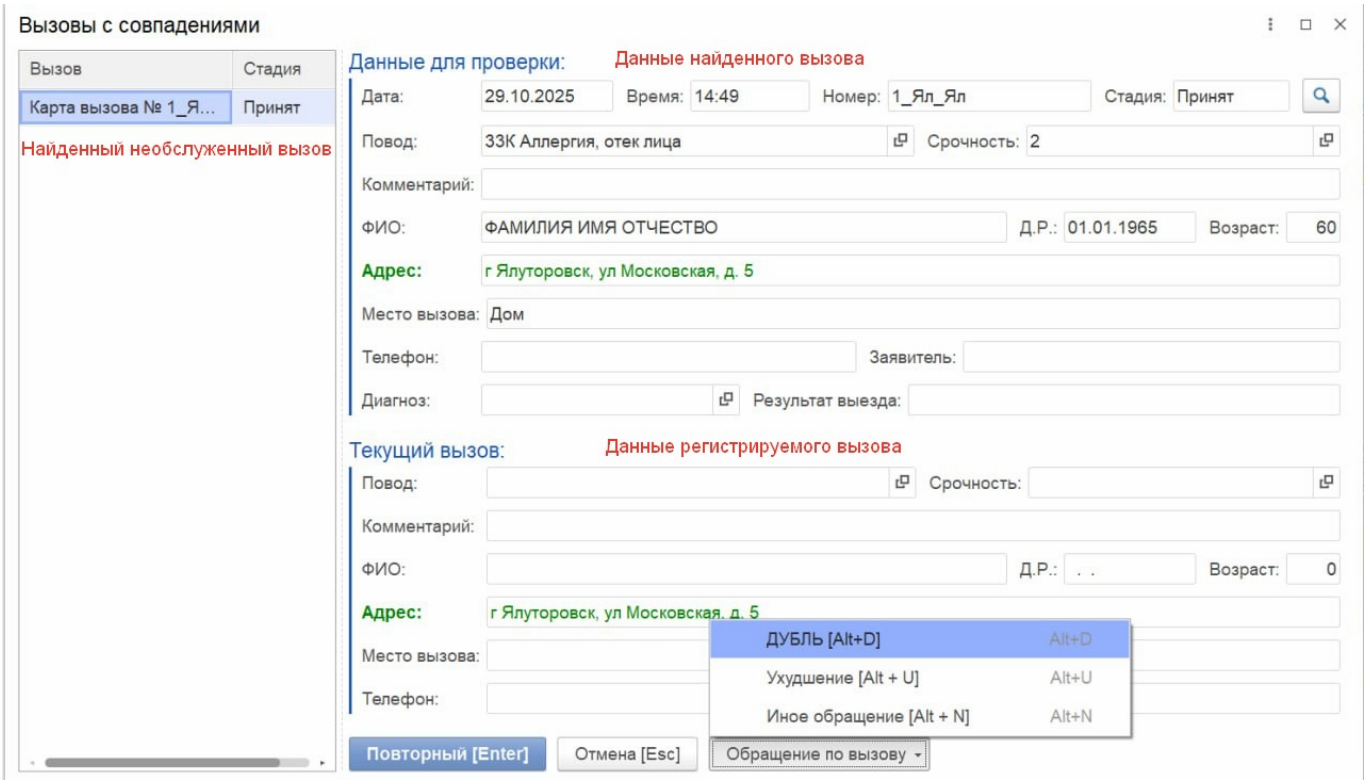


Рисунок 4.62 – Форма найденных похожих вызовов по ФИО и Адресу за 24 часа

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 обращения с причиной «*Вызов (дубль)*» (рис. 4.63) и ссылкой на первичный талон в найденных вызовах необходимо использовать кнопку «*ДУБЛЬ*» или клавиши [Alt+D].

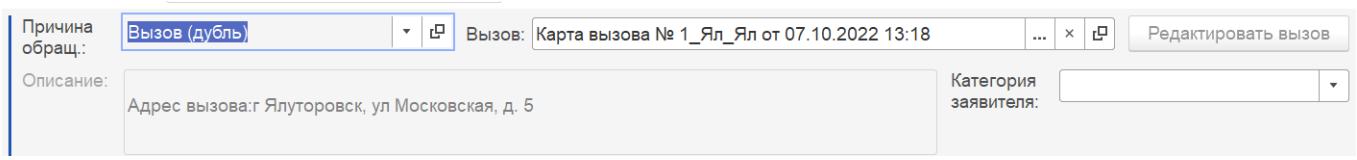


Рисунок 4.63 – Данные талона при подтверждении вызова-дубля

Кнопка «*Повторный*» работает для уже обсуживаемых или обслуженных вызовов.

Если подобранный Системой схожий вызов находится в стадии обслуживания бригадой – Диспетчер фиксирует причину обращения «*Вызов (дубль)*» и указывает талон вызова, выбранный для связи (рис. 4.64).

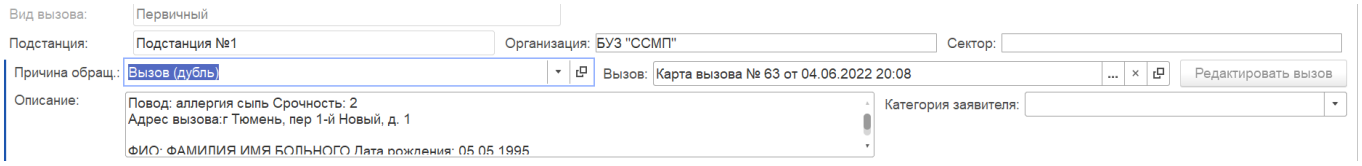


Рисунок 4.64 – Поля заполнения обращения для записи дублирующего перезвона по вызову

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.

4.11. Передача вызова на старшего врача

Передача вызова на старшего врача предусмотрена для случаев, когда Диспетчер затрудняется с принятием решения по оформлению вызова в Системе – записанные данные талона перенаправляются на решение старшему врачу по кнопке «*Передать старшему*» [Alt+S] (рис. 4.65).

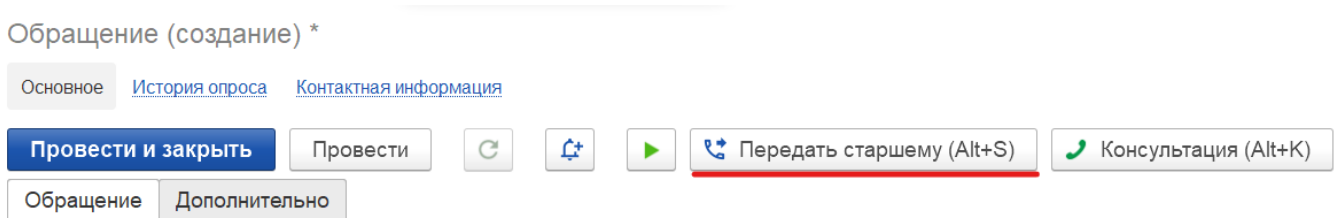


Рисунок 4.65 – Кнопка «Передать старшему» на форме создания нового талона вызова или обращения

Передача талона вызова без голосового соединения доступна на любом этапе диспетчеризации вызова вплоть до приезда бригады на вызов, то есть до присвоения вызову статуса обработки «*На вызове*». При передаче вызова без голосового сопровождения на врача-консультанта обязательным для заполнения является поле «*Подстанция*». Поля «*Время*» и «*Принял*» заполняются автоматически при записи талона.

Как только талон записан, он сразу появляется в АРМ Диспетчера направлений и АРМ Диспетчера подстанции, в таком случае вызов получает специальный статус «*Ожидает решения ст. врача*», который выделен серым цветом (рис. 4.66). При такой стадии обработки Диспетчеру недоступны команды управления вызовом.

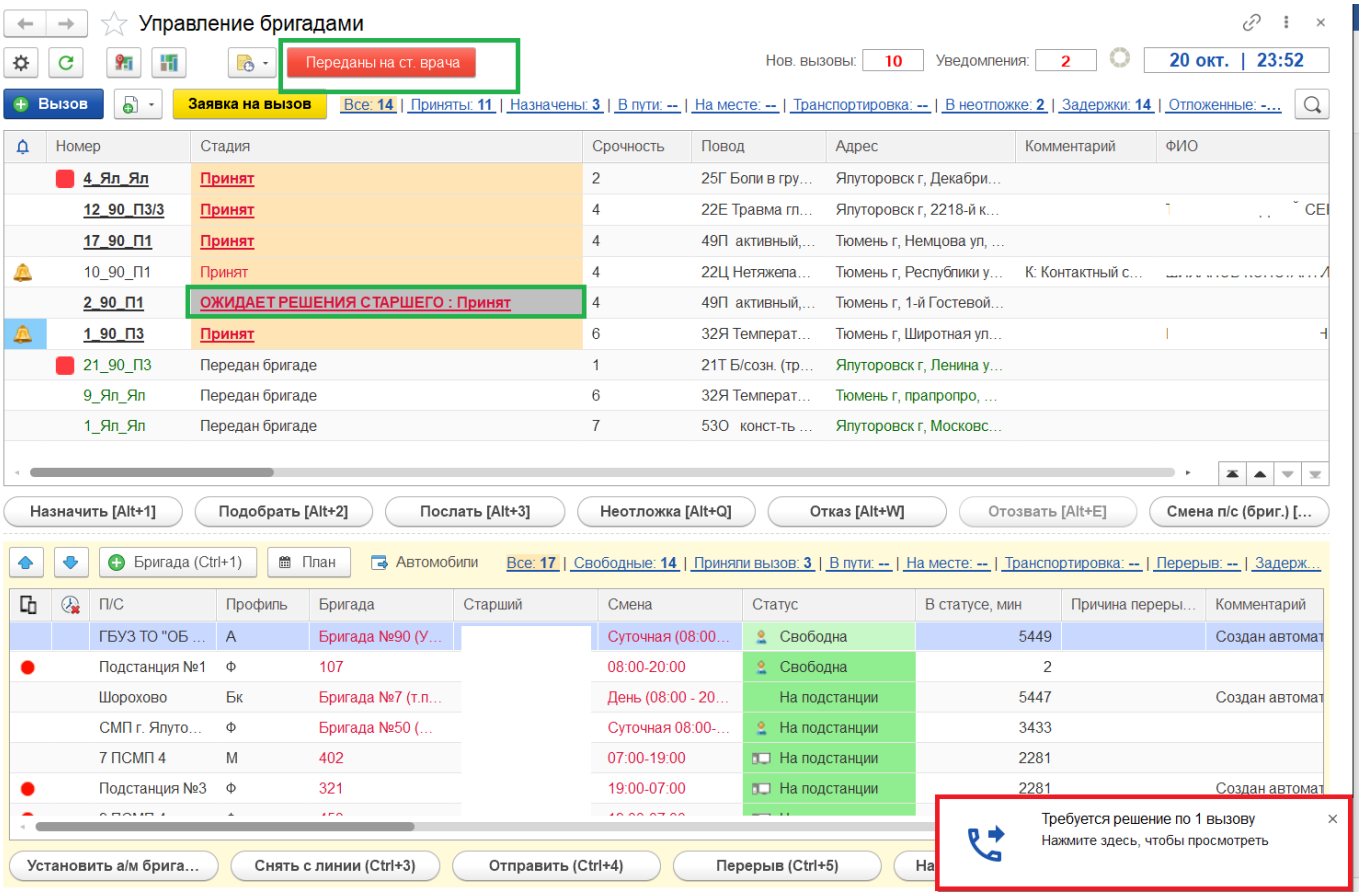


Рисунок 4.66 – Отображение статуса передачи вызова на старшего врача в АРМ Диспетчера направлений

В АРМ Старшего врача появится всплывающее окно с информацией о поступлении требующих решения обращений, а также обновится список соответствующих вызов (рис. 4.67).

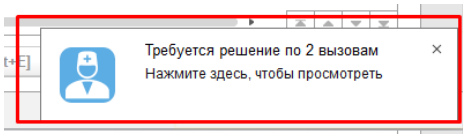


Рисунок 4.67 – Визуальные оповещения у Старшего врача

По нажатию на данное всплывающее окно или кнопку «*Переданы на ст. врача*» открывается список обращений, которые находятся в статусе «*Ожидает решения ст. врача*» (рис. 4.68).

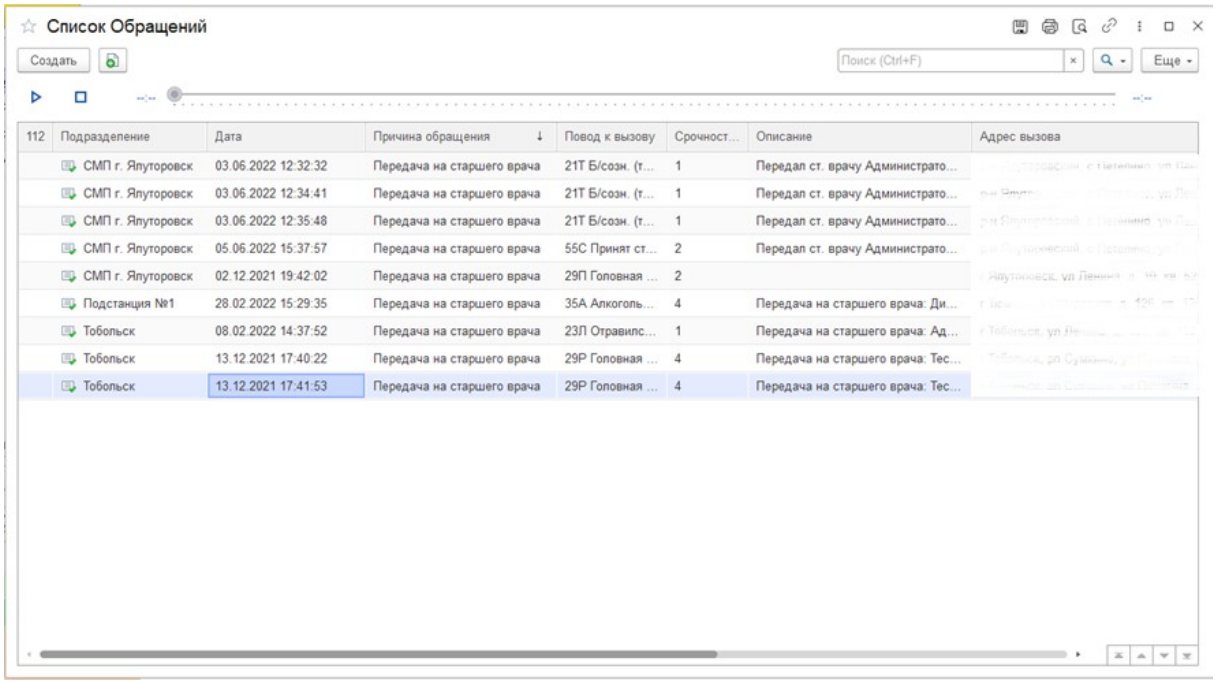


Рисунок 4.68 – Список вызовов, ожидающих решения Старшего врача

После проведения дорегистрации и записи (проведения) талона вызов принимает статус «*Принят*».

При перезаписи переданного на консультацию вызова Старшим врачом поле «*Принял*» заполняется данными ФИО сотрудника, под которым работает данный

пользователь. 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 этом случае данный талон в АРМ Диспетчера направлений и АРМ Диспетчера подстанции не попадет.

Также реализована возможность передачи талона на Старшего врача с голосовым соединением. Аналогично передаче талона вызова без голосового соединения, передача с голосовым соединением доступна на любом этапе диспетчеризации до приезда бригады на вызов, то есть до присвоения вызову стадии обработки «*На вызове*».

Осуществить передачу талона вместе с переключением звонка можно нажав на кнопку «*Консультация*» или сочетанием клавиш [Alt+K] в меню по кнопке «Еще» в форме обращения (рис. 4.69).

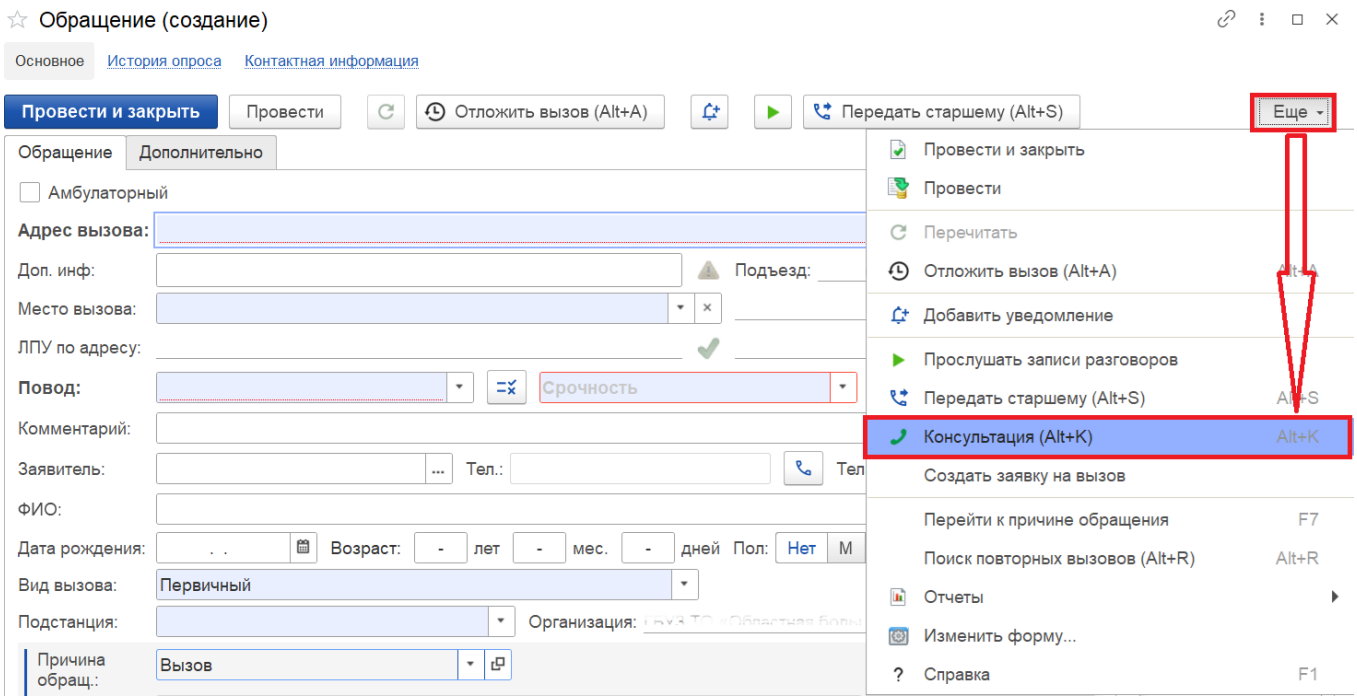


Рисунок 4.69 – Команда передачи вызова на консультацию с голосовым соединением

После нажатия на кнопку «*Консультация*» открывается окно, содержащие список рабочих мест, имеющих необходимую настройку для передачи обращения на консультацию (рис. 4.70).

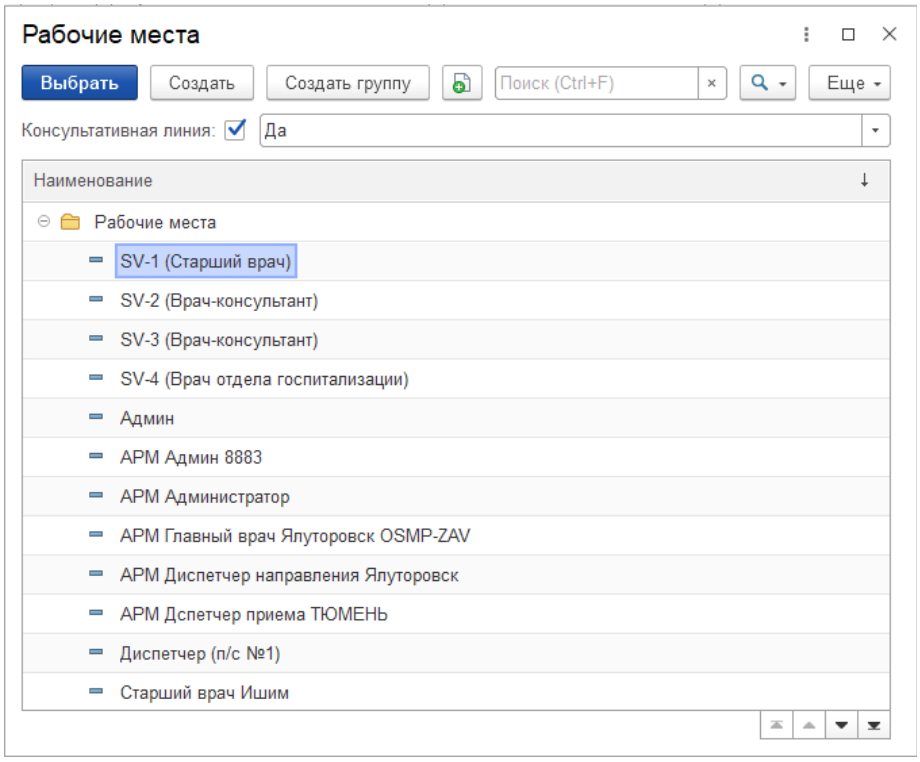


Рисунок 4.70 – Пример окна выбора рабочего места для передачи талона с голосовым соединением

На рис. 4.70 показан включающийся по умолчанию фильтр «*Консультативная линия*». При его отключении будут отбираться все активные рабочие места. Красный шрифт наименования рабочего места обозначает, что SIP аппарат, подключенный к нему, занят.

После выбора рабочего места абонент ставится на удержание и происходит дозвон до врача-консультанта. При снятии трубки консультант видит автоматически открывшийся талон вызова с данными, которые внес Диспетчер. Консультант не имеет возможность редактирования. У диспетчера в это время появляется блокирующее интерфейс окно с тремя командами: «*Передать вызов*», «*Переключение между абонентом и консультантом*» и «*Отмена*».

«*Передать вызов*» – команда передает предзаполненный талон и голосовое соединение консультанту. В этом случае Диспетчер кладет трубку, после чего происходит автоматическое соединение врача-консультанта и абонента.

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

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

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

4.12. Работа с уведомлениями по вызовам

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

Для записи дополнительной информации по вызову, необходимо для выбранного в таблице вызовов талона использовать кнопку: – «*Добавить уведомление по вызову»* на командной панели.

В открывшееся вспомогательное окно пользователь вносит текст уведомления и выбирает категорию данного уведомления из справочника доступных (рис. 4.71).

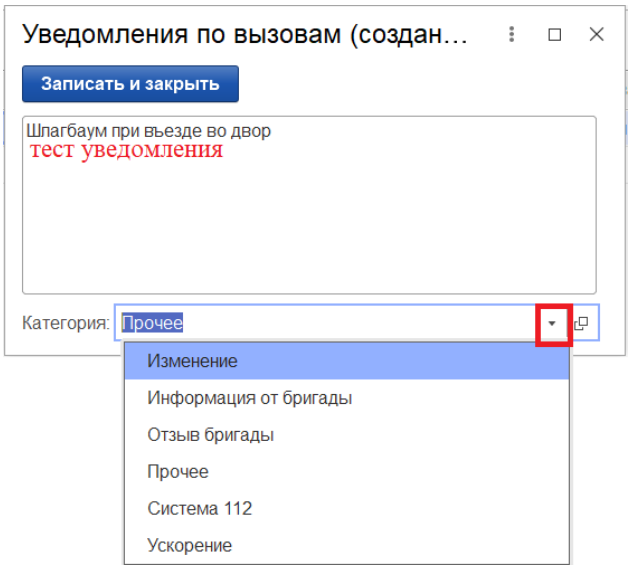


Рисунок 4.71 – Создание уведомления по вызову

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. 4.72). 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 4.72 – Представление наличия уведомлений разных категорий

В Системе также предусмотрено автоматическое создание уведомления по вызову при фиксации обращения с изменением исходной информации (рис. 4.73).

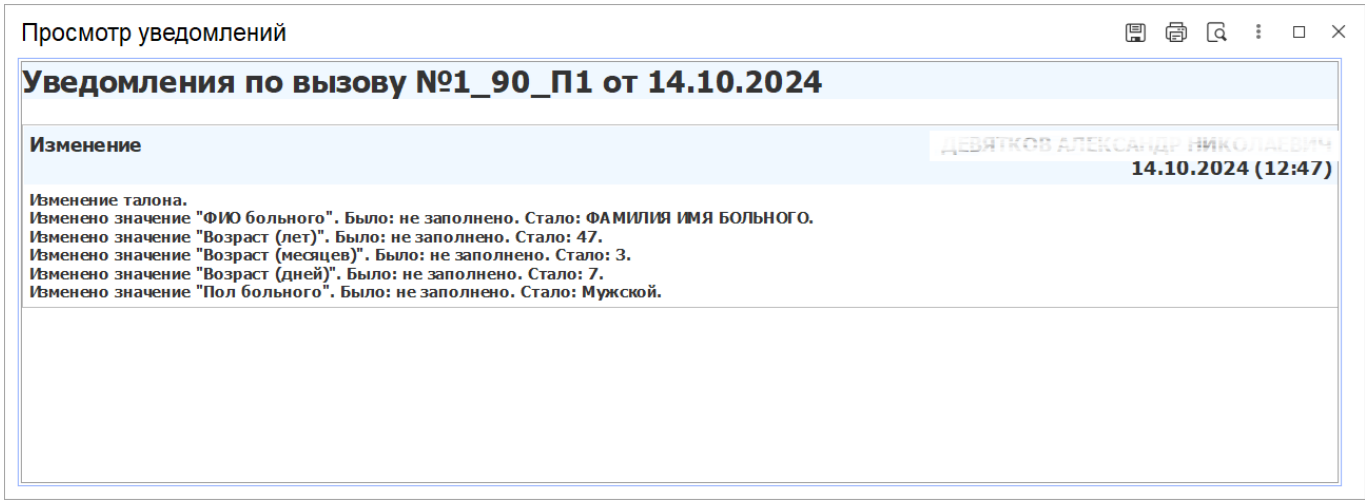


Рисунок 4.73 – Пример уведомления

Просмотреть все уведомления по талону (рис. 4.73) 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. 4.74).

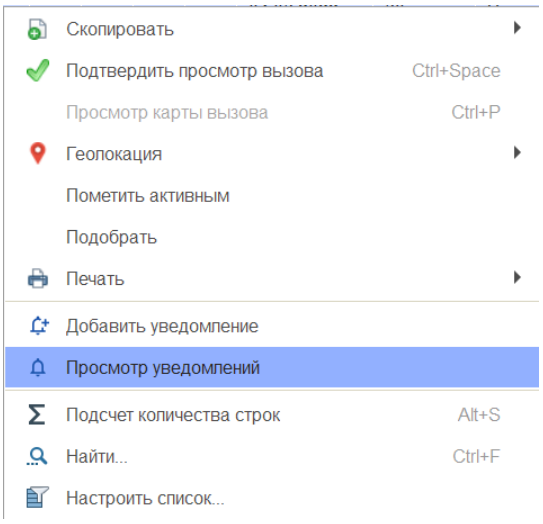


Рисунок 4.74 – Вызов просмотра уведомлений из контекстного меню выбранного вызова

4.13. Действия при нештатных ситуациях

4.13.1. 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 подсистемы «*Вызова*», АРМ Диспетчера приема вызовов появляется системное сообщение с предложением восстановления несохраненных данных талона (рис. 4.75). По кнопке «*ОК*» или клавишей [Enter] пользователь подтверждает продолжение ввода данных незаписанного талона вызова.

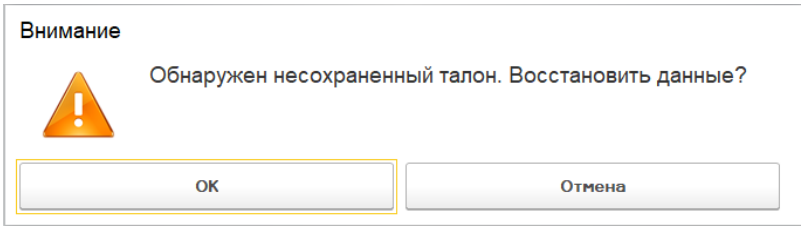


Рисунок 4.75 – Сообщение о восстановлении незаписанных данных талона

4.13.2. 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. 4.76).

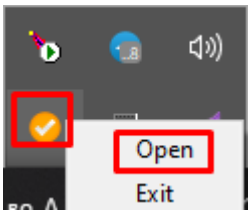


Рисунок 4.76 – Доступ к приложению, хранящему информацию о зарегистрированных вызовах и бригадах

При недоступности программы в файле можно увидеть таблицу с данными по бригадам и вызовам на последний момент работоспособности системы (4.77).

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 19:07:39		

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 4; 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 4.77 – Состояние бригад и вызовов на момент выгрузки

4.14. Шаблоны протокола СЛР

Для ускорения заполнения карты вызова в программе реализована функциональность автоматического заполнения протокола СЛР на основе предварительно загруженных шаблонов. При заполнении карты вызова пользователь имеет возможность выбрать один из имеющихся шаблонов, настроенных ранее.

Шаблон настраивается для автозаполнения всех полей протокола (исключая время наступления клинической смерти и начало СЛР), а также для фиксации выполненных реанимационных действий в соответствии с временными интервалами, предусматриваемыми в шаблоне.

Система поддерживает настройку существующих шаблонов, создание новых и удаление устаревших без необходимости обновления самой Системы.

Шаблоны доступны в справочнике «Шаблоны заполнения карты вызова». Для настройки шаблонов и других действий с ними необходимо выполнить вход в Систему под пользователем с правами доступа «Администратор».

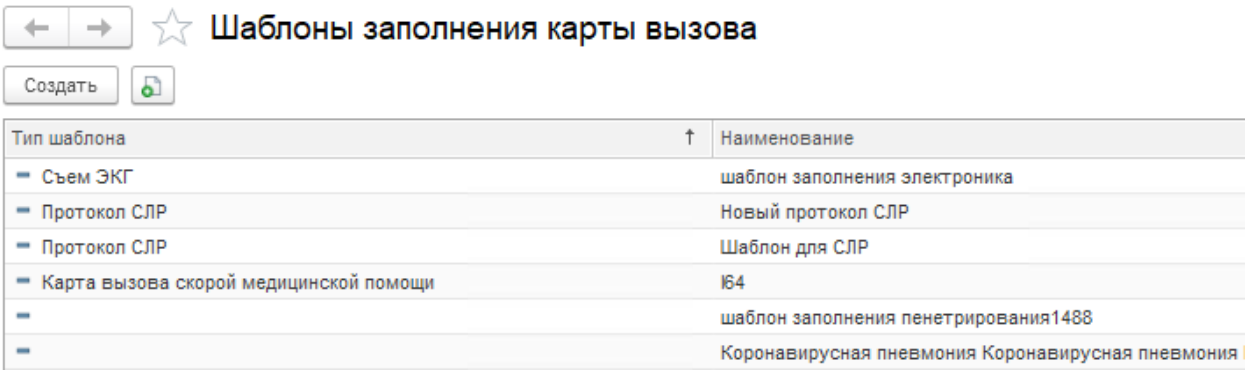


Рисунок 4.78 - Справочник «Шаблоны заполнения карты вызова»

4.14.1. Создание, редактирование и удаление шаблона

Для создания нового шаблона необходимо открыть справочник «Шаблоны заполнения карты вызова» и нажать на кнопку «Создать». В открытом окне создания нового шаблона заполнить обязательные к заполнению поля, указать тип – «Протокол СЛР». Далее заполнить требуемые поля протокола СЛР. Сохранить шаблон по кнопке «Сохранить». Шаблон отразится в списке.

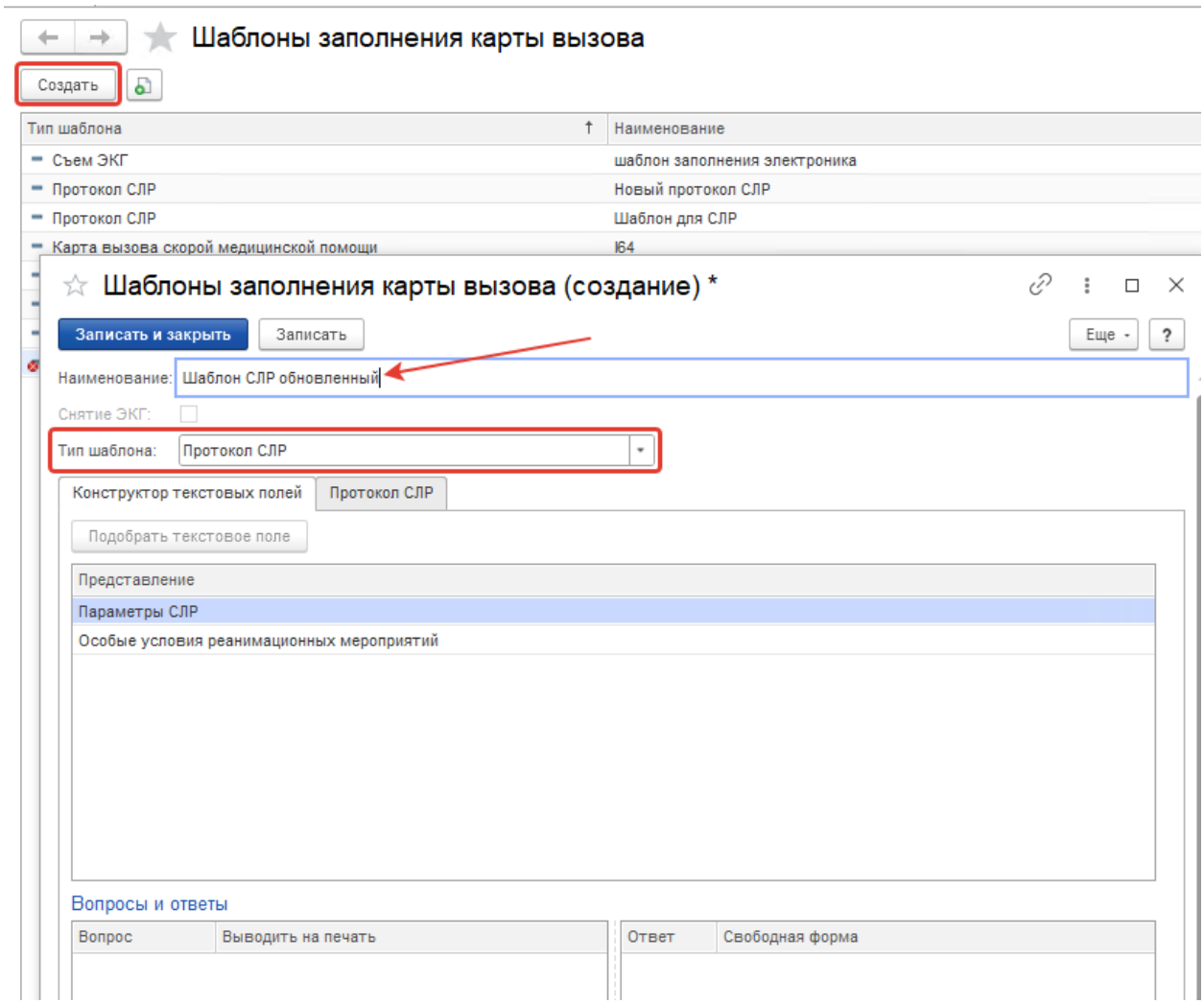


Рисунок 4.79 - Справочник «Шаблоны заполнения карты вызова»: создание нового шаблона

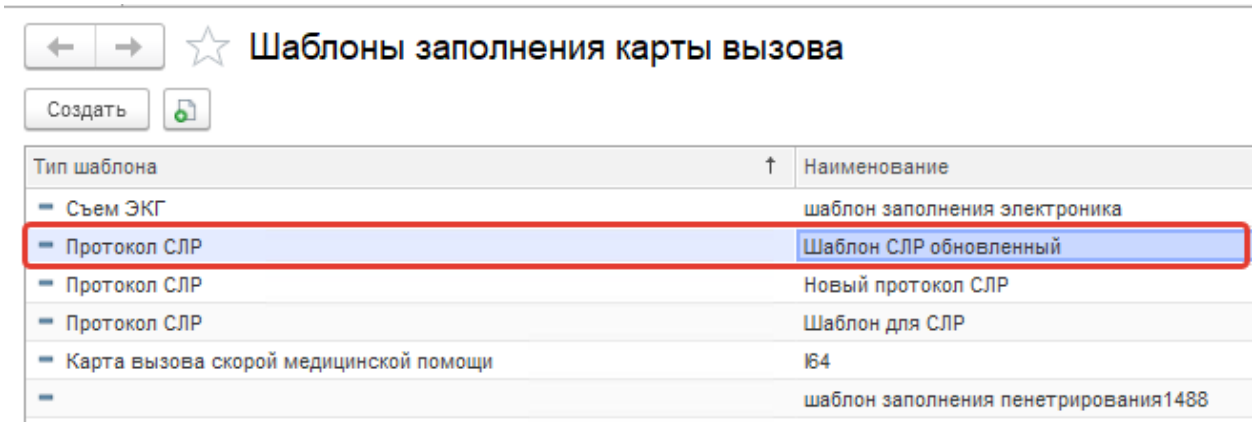


Рисунок 4.80 - Справочник «Шаблоны заполнения карты вызова»: новый шаблон

Для редактирования выбрать из списка шаблон и открыть его. В открытом окне провести нужные изменения, настройку и заполнение шаблона, затем сохранить

изменения, нажав на кнопку «Сохранить». Шаблон отредактирован, настроен и сохранен.

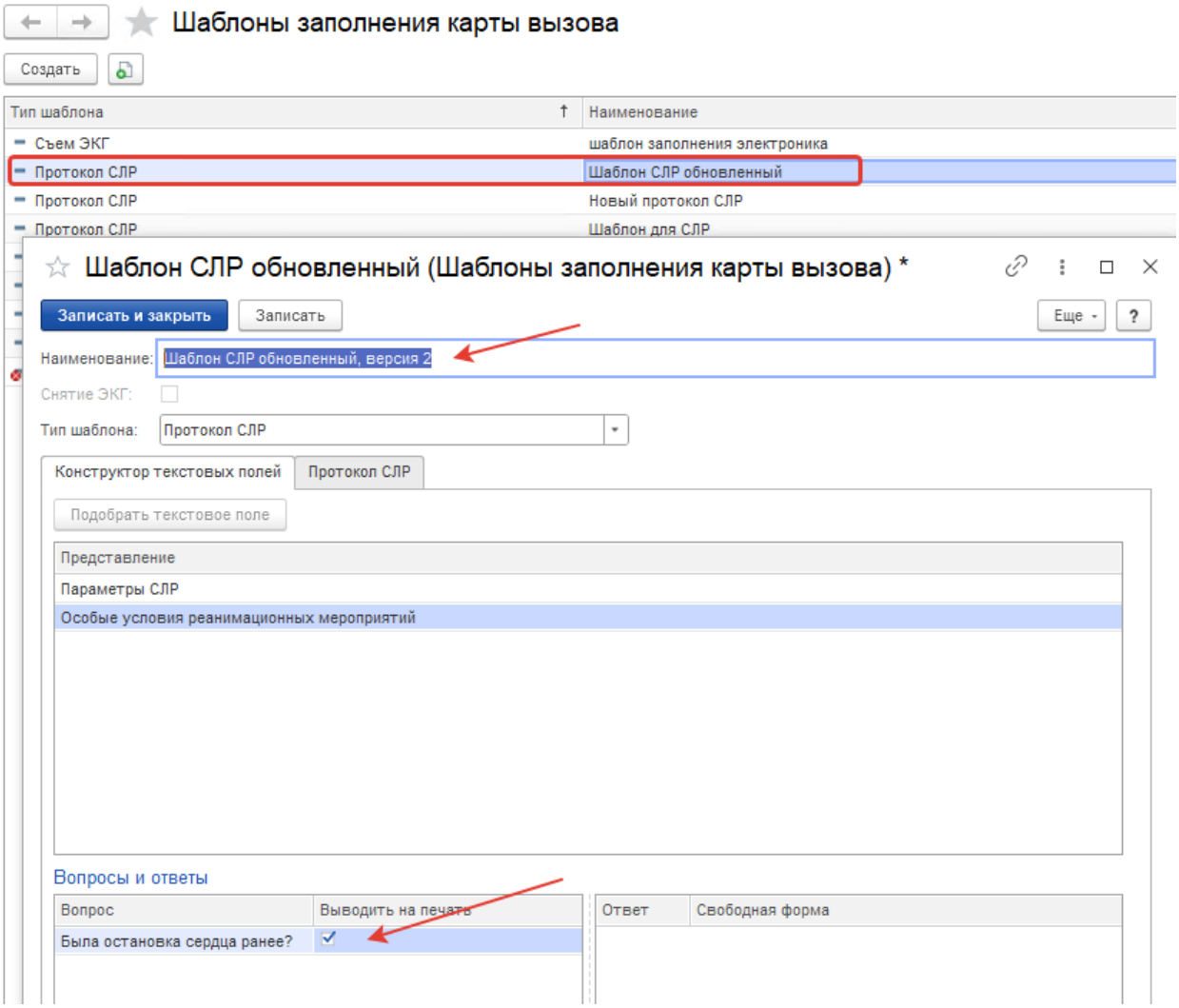


Рисунок 4.81 - Справочник «Шаблоны заполнения карты вызова»: редактирование шаблона

В окне справочника «Шаблоны заполнения карты вызова» выбрать в списке шаблон СЛР для удаления. По правой кнопке мыши выбрать пункт «Пометить на удаление/ снять пометку». В списке шаблон будет отмечен на удаление.

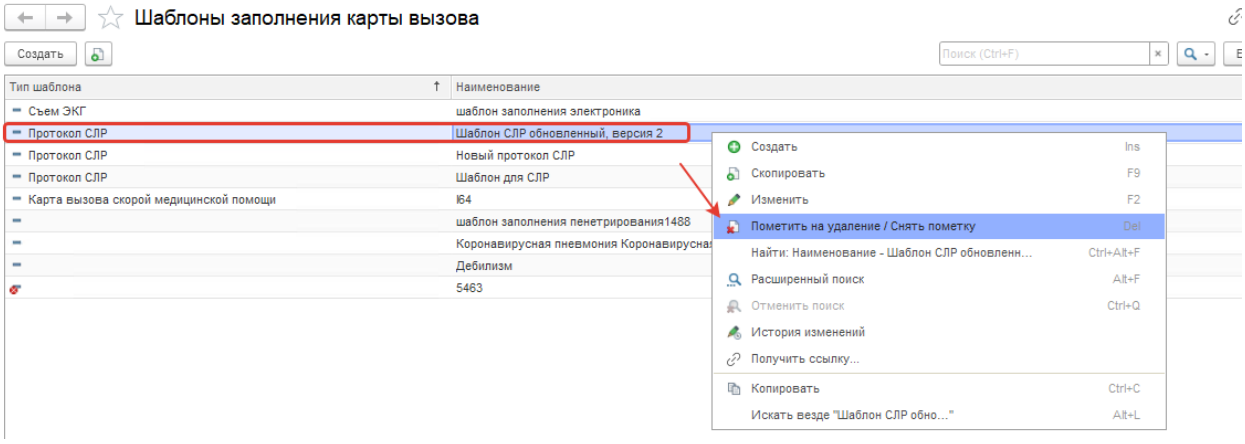


Рисунок 4.82 - Справочник «Шаблоны заполнения карты вызова»: пометка на удаление шаблона

4.14.2. Создание протокола СЛР по шаблону в Карте вызова

Для выбора шаблона в Карте вызова перейти во вкладку «Помощь»/ «Создать протокол СЛР», затем указать время начала СЛР.

Далее нажать на кнопку «Заполнить по шаблону» для выбора требуемого шаблона, проверить заполнение полей и сохранить Карту вызова.

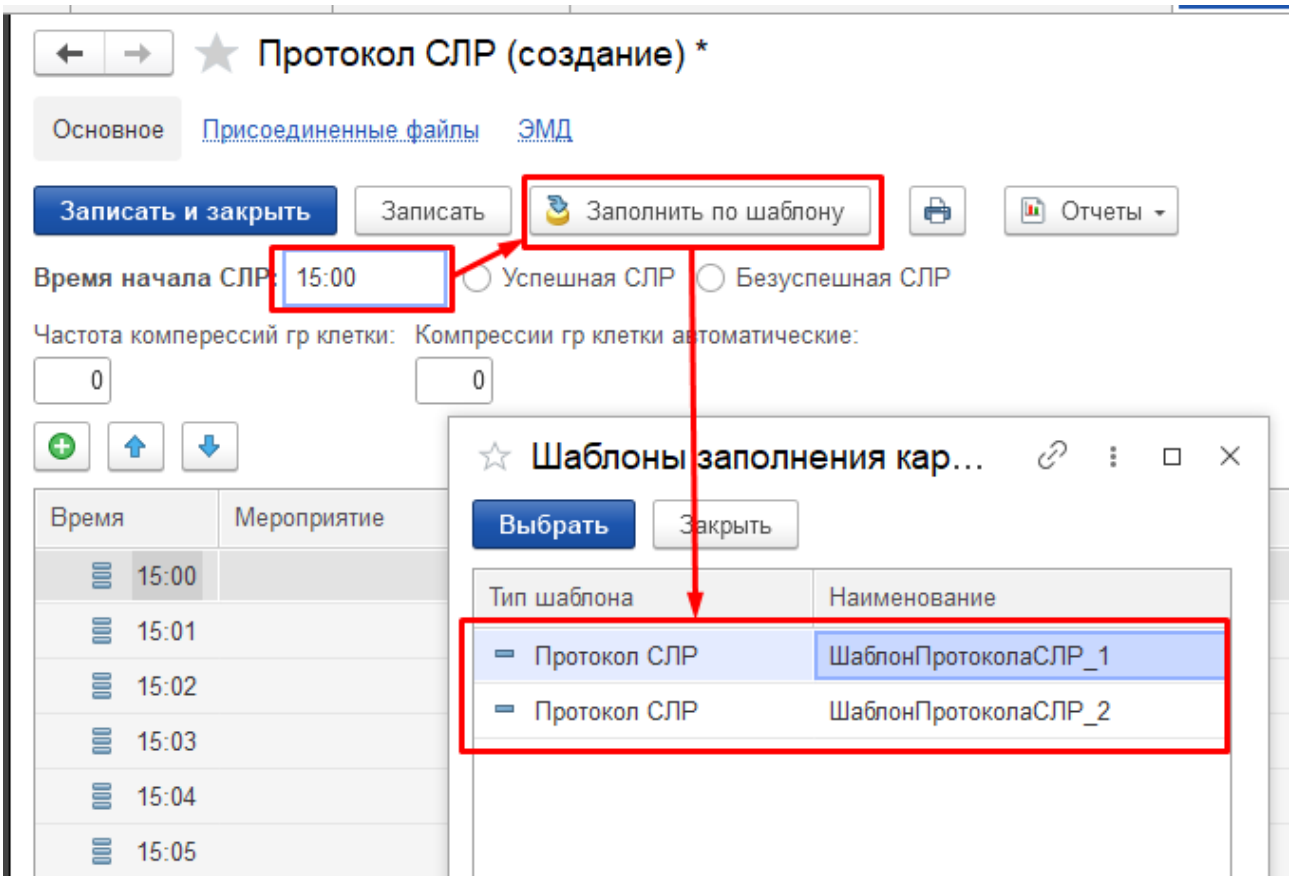


Рисунок 4.83 - Создание протокола СЛР по шаблону в стационарном АРМ

4.15. Просмотр карт вызовов с присоединенными файлами

Просмотр карт вызовов с присоединенными файлами доступен через меню «Печать» в выбранной Карте вызова. Для этого необходимо выбрать пункт «Карта вызова с приложениями» либо «Карта вызова с приложениями (web)».

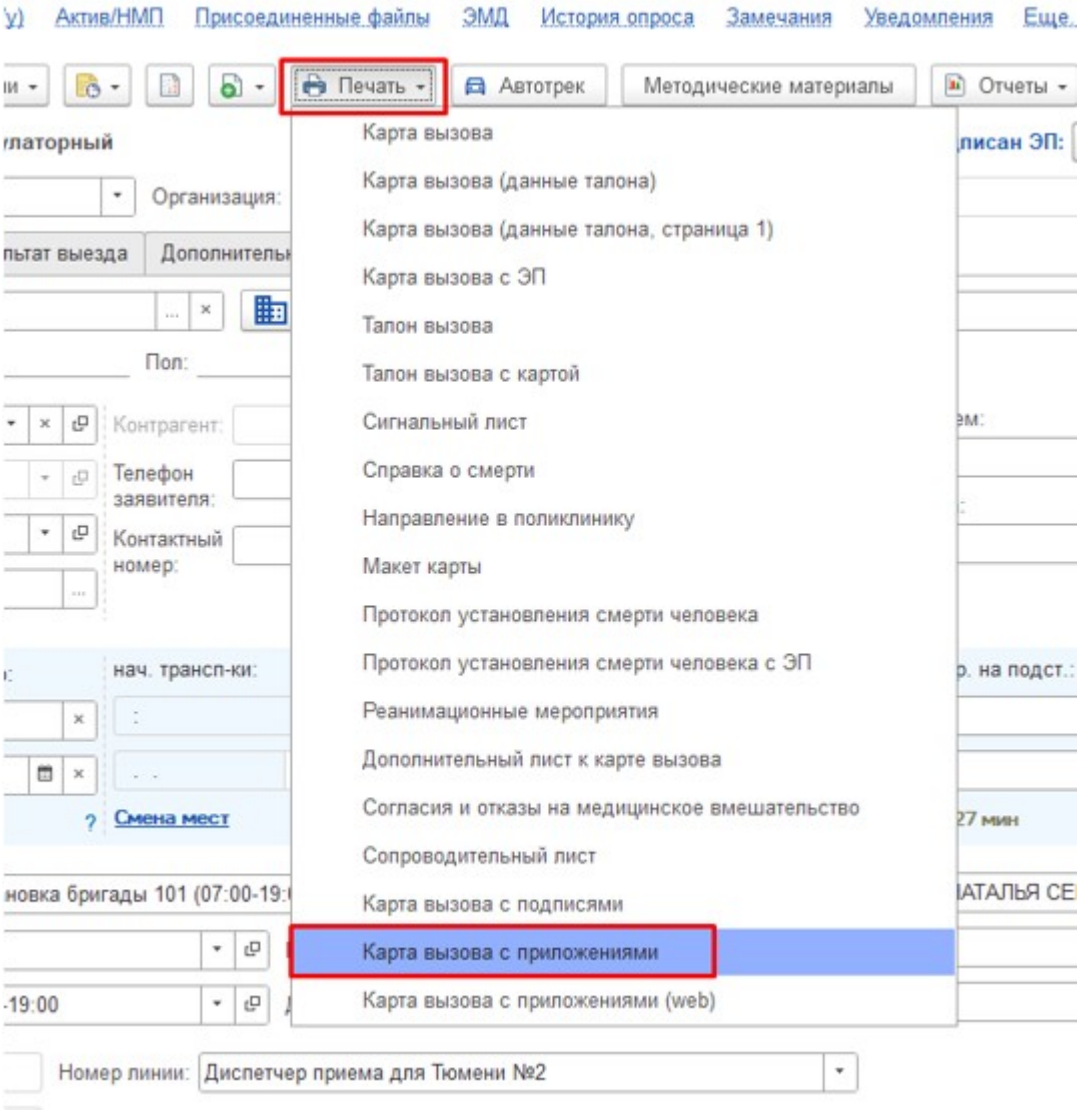
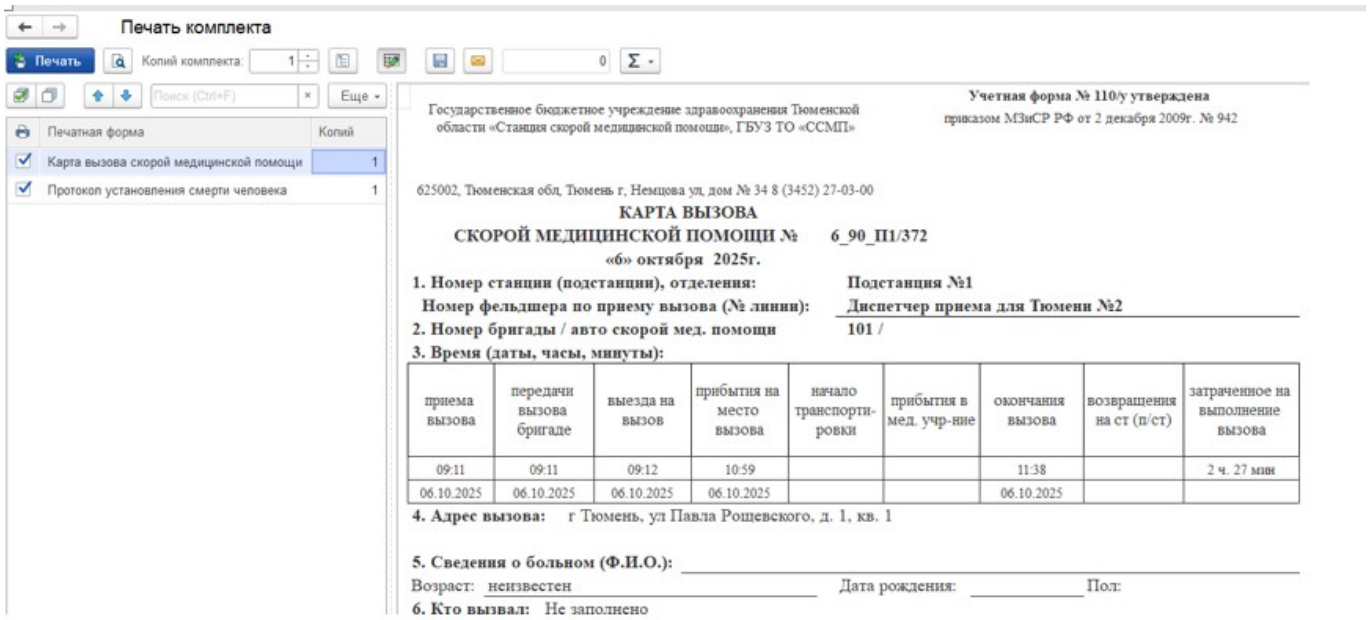


Рисунок 4.84 - Выбор печатной формы карты вызова

На предварительном просмотре можно увидеть карту вызова, а также приложения.



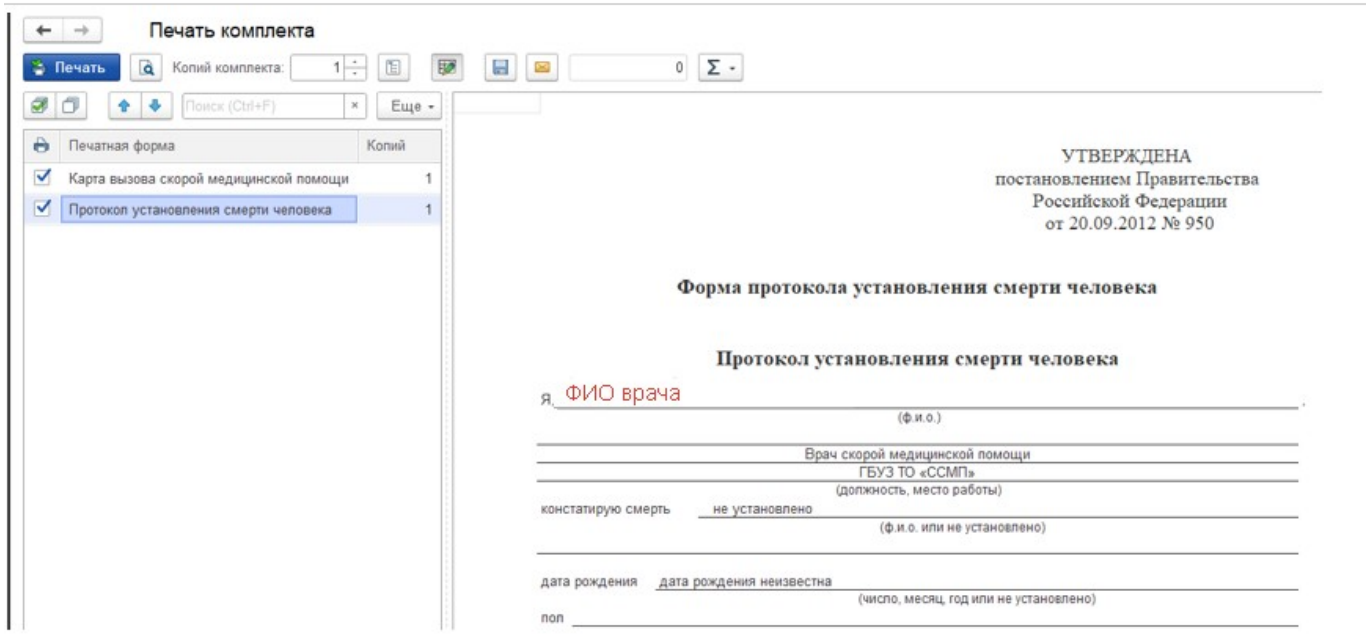


Рисунок 4.85 - Предварительный просмотр печатных форм карты вызова и приложений

При необходимости можно указать число копий и отправить на печать.

Пункт «Карта вызова с приложениями (web)» позволяет через веб-браузер вывести на предварительный просмотр, а затем на печать карту вызова и все приложения к ней.

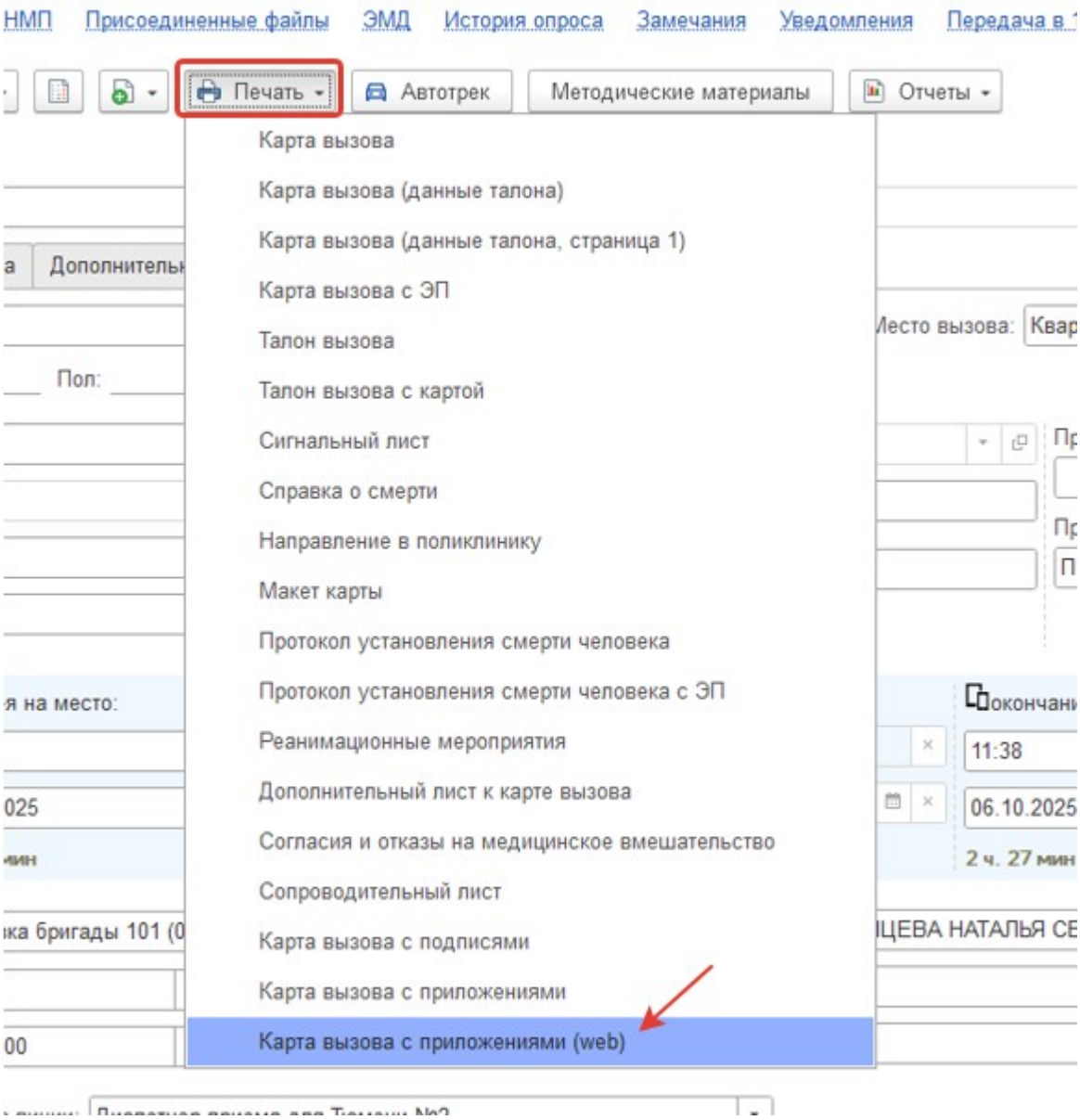


Рисунок 4.86 - Выбор печатной формы карты вызова

После выбора пункта откроется окно браузера для предварительного просмотра.

asu_pdf_html278cfa7e-eed3-4de2-9327-5d98d92e8... 1 / 2 100%

1

2

Учетная форма № 110/у утверждена
приказом МЗиСР РФ от 2 декабря 2009г. № 942

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Тюменской области «Станция скорой медицинской помощи», ГБУЗ ТО «ССМП»

625002, Тюменская обл, Тюмень г, Немцова ул, дом № 34 8 (3452) 27-03-00

КАРТА ВЫЗОВА
СКОРОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ № 6_90_П1/372
«6» октября 2025г.

1. Номер станции (подстанции), отделения: **Подстанция №1**
Номер фельдшера по приему вызова (№ линии): **Диспетчер приема для Тюмени №2**
2. Номер бригады / авто скорой мед. помощи **101 /**
3. Время (даты, часы, минуты):

приема вызова	передачи вызова бригаде	выезда на вызов	прибытия на место вызова	начало транспорти-ровки	прибытия в мед. учр-ние	окончания вызова	возвращения на ст (п/ст)	затраченное на выполнение вызова
09:11	09:11	09:12	10:59			11:38		2 ч. 27 мин
06.10.2025	06.10.2025	06.10.2025	06.10.2025			06.10.2025		

4. Адрес вызова: г Тюмень, ул Павла Рощевского, д. 1, кв. 1

5. Сведения о больном (Ф.И.О.):
Возраст: неизвестен Дата рождения: Пол:
6. Кто вызвал: Не заполнено
7. Фельдшер, принявший вызов (Ф.И.О.): ФИО врача

asu_pdf_htmlea1fec17-3687-48f2-b837-27739d24bd... 1 / 1 100%

1

Протокол установления смерти человека

Я, ФИО врача
(ф.и.о.)
Врач скорой медицинской помощи
ГБУЗ ТО «ССМП»
(должность, место работы)
констатирую смерть не установлено
(ф.и.о. или не установлено)
дата рождения дата рождения неизвестна
(число, месяц, год или не установлено)
пол
(при наличии документов умершего сведения из них (номер и серия паспорта, номер служебного
удостоверения, номер истории болезни (родов), номер и серия свидетельства о рождении ребенка)
Подстанция №1, 101
а также номер подстанции и наряда скорой медицинской помощи,
6_90_П1/372
номер карты вызова скорой медицинской помощи,

Рисунок 4.87 - Предварительный просмотр печатных форм карты вызова и приложений

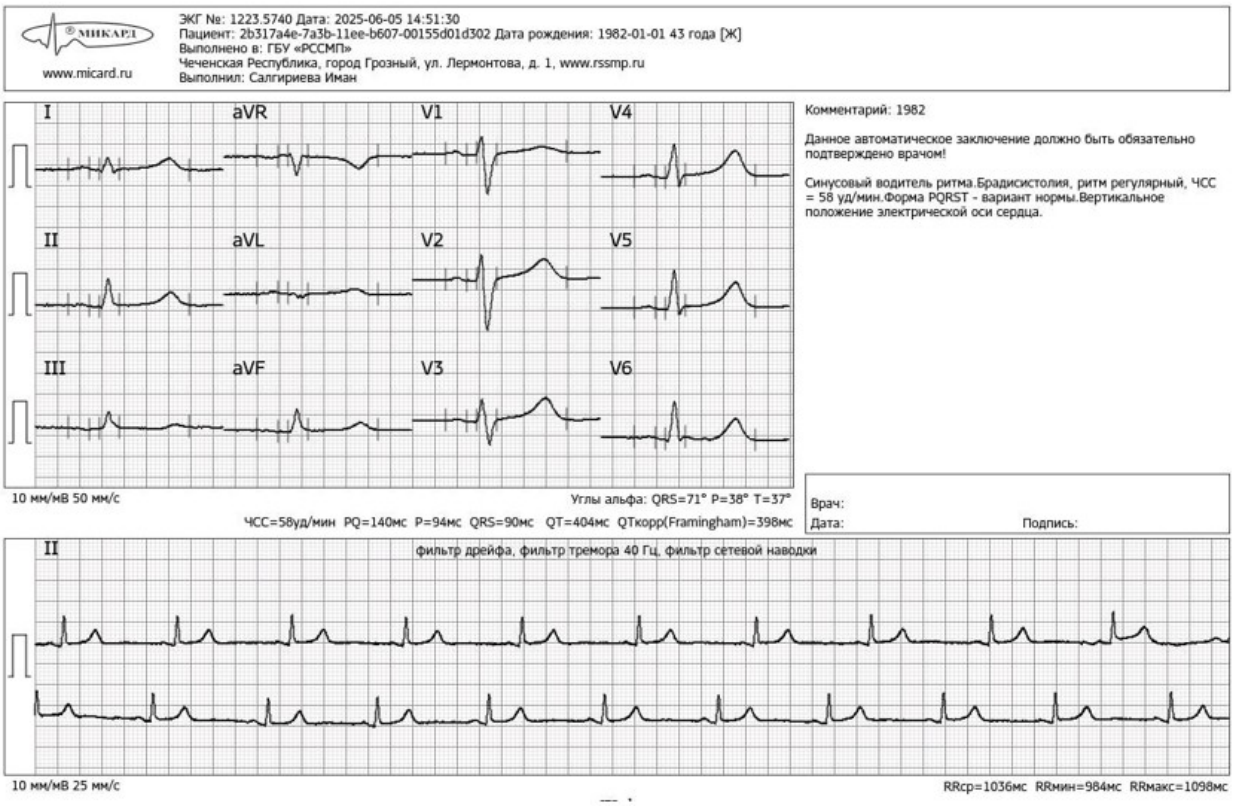


Рисунок 4.88 - Предварительный просмотр печатных форм приложений

4.16. Сложное назначение препаратов

В программе реализована возможность указывать в карте вызова препараты, которые использовались совместно. Для этого необходимо в разделе «Сведения» на вкладке «Помощь» выбрать первый (основной) медикамент, указав путь введения и дозу. Для добавления второго медикамента необходимо нажать на кнопку «Добавить компонент».

После выбора второго медикамента рядом с основным препаратом будет отображаться кружочек с «+», при нажатии на который можно развернуть список, чтобы посмотреть сложное назначение препаратов, или свернуть его.

Медикаменты будут указаны иерархическим списком: верхняя строка – основной, дополнительный медикамент расположен под основным

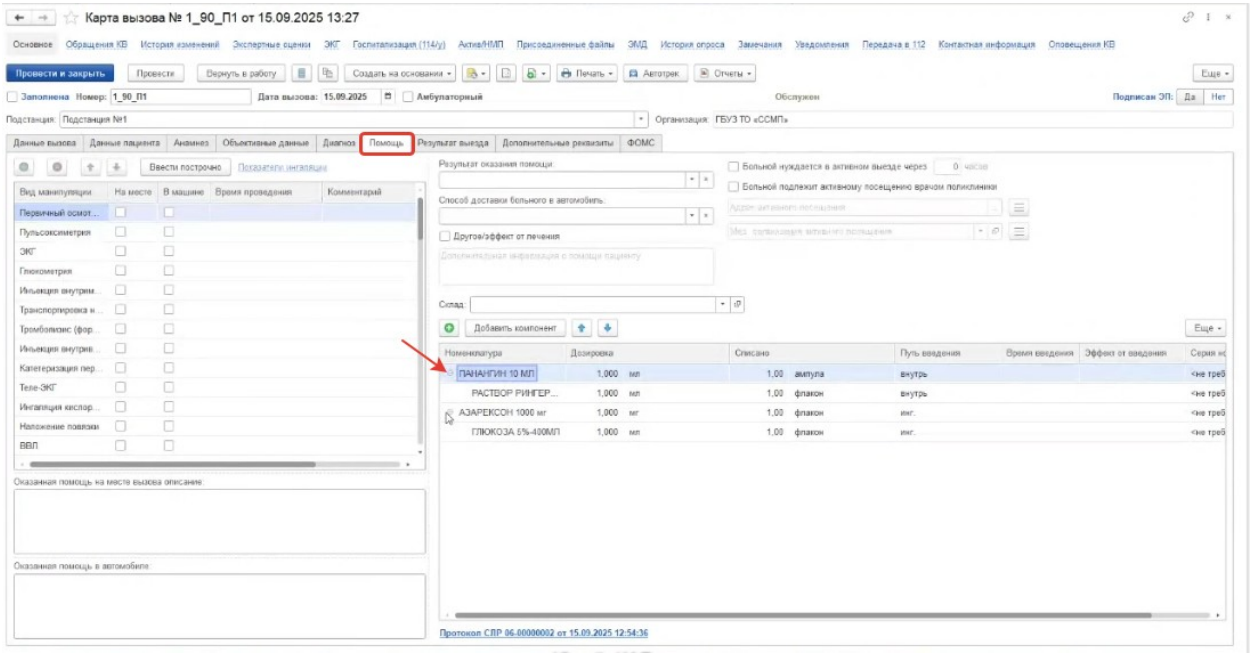


Рисунок 4.89 - Сложное назначение препаратов

Посмотреть отображение сложного назначения препаратов в печатной форме карты вызова можно, нажав на кнопку «Печать» и выбрав пункт «Карта вызова» для печати формы Карты вызова.

В печатной форме пункт 25 «Оказанная помощь» содержит информацию об используемых медикаментах: основной и дополнительный медикаменты будут отображены иерархически - дополнительный медикамент указан со знаком «+» перед наименованием.

Карта вызова № 1_90_П1 от 15.09.2025 13:27

Печать Копий 0 Σ

Внутренний код повода 23Х
12. Вызов: Первичный
13. Место/способ получения вызова: Мобильное устройство
14. Причины выезда с опозданием:
15. Состав бригады: Фельдшер
16. Место вызова: Квартира
17. Причина несчастного случая: Т Отравление (Несчастный случай)
травма:
18. Наличие клиники опьянения: Не заполнено
19. Жалобы: Не заполнено
20.Анамнез: Не заполнено
21. Объективные данные:

Общее состояние	
Вес (кг): 0,2	

Другие симптомы: Не заполнено
Локальный статус: Не заполнено
Электрокардиограмма (ЭКГ):
22. Диагноз: код по МКБ-10:
Не заполнено
23. Осложнения: Не заполнено
24. Эффективность мероприятий при осложнении: Не заполнено
25. Оказанная помощь: (проведенные манипуляции и мероприятия):

Использованные медикаменты	Доза	Ед. Изм.	Путь введения	Время введения	Эффект
АЗАРЕКСОН 1000 мг	1	мг	инг.		
+ ГЛЮКОЗА 5%-400МЛ	1	мл	инг.		
ПАНАНГИН 10 МЛ	1	мл	внутрь		
+ РАСТВОР РИНГЕРА 250 МЛ	1	мл	внутрь		

Израсходованные ЛП, ИМН, материалы	Количество	Ед. Изм.
АЗАРЕКСОН 1000 мг	1	флакон
ГЛЮКОЗА 5%-400МЛ	1	флакон
ПАНАНГИН 10 МЛ	1	ампула
РАСТВОР РИНГЕРА 250 МЛ	1	флакон

26. Жизненные показатели: Не заполнено
27. Время появления симптомов: 15.09.2025 20:00:00
28. Результат оказания скорой медицинской помощи:
29. Активный выезд СМП: не требуется

Рисунок 4.90 - Печатная форма карты вызова: сложное назначение препаратов

4.17. Добавление поля «Вес»

Для заполнения поля «Вес» требуется предварительно настроить его в Плане видов характеристик (ПВХ) «Показатели объективных данных» раздел «Общее состояние» (доступно для пользователя с правами доступа «Администратор»).

В списке показателей найти «Вес» и открыть его на редактирование, далее найти реквизит «Тип значения».

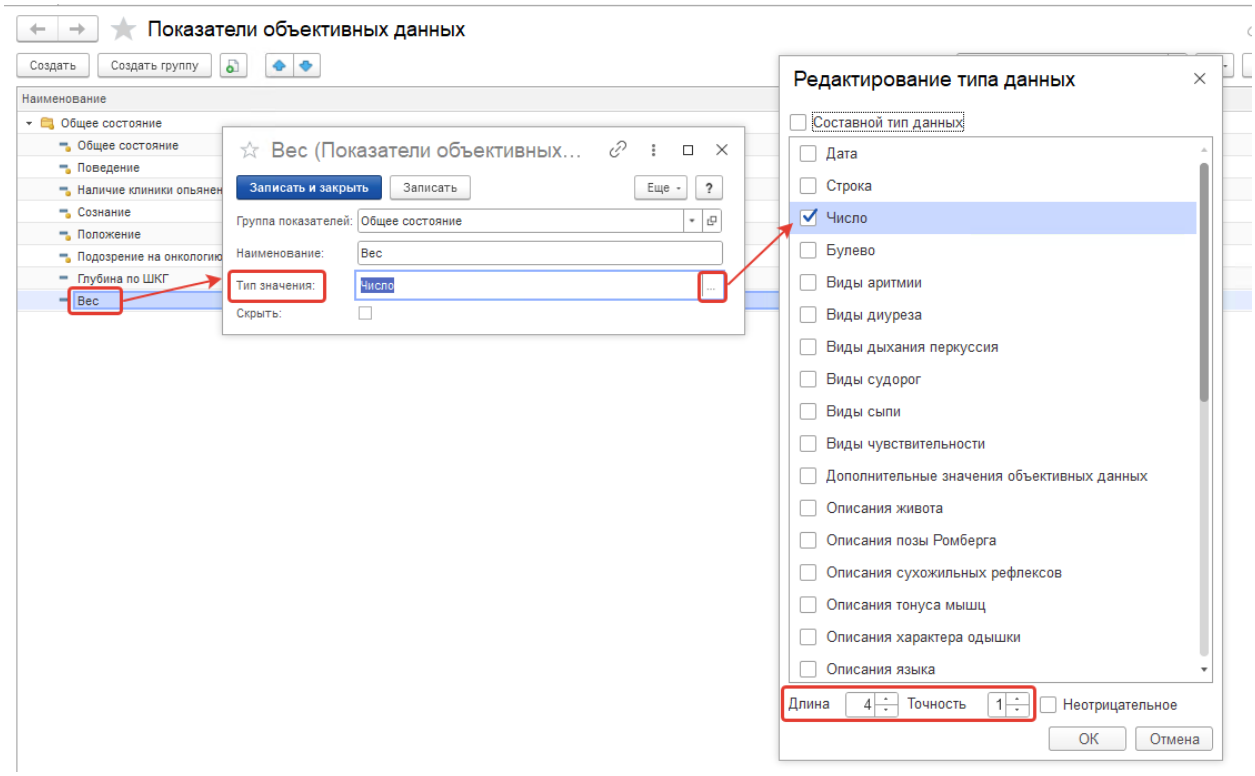


Рисунок 4.91 - Показатели объективных данных: редактирование поля «Вес»

В открытой форме реквизита «Тип значения» найти строку «Число»:

- проставить флажок;
- указать внизу формы в поле «Длина» равно 4;
- указать внизу формы в поле «Точность» равно 1.

Указанные настройки позволят вводить вес в формате 000,0

В карте вызова поле «Вес» доступно к заполнению на вкладке «Сведения»/ «Объективные данные» / «Общее состояние».

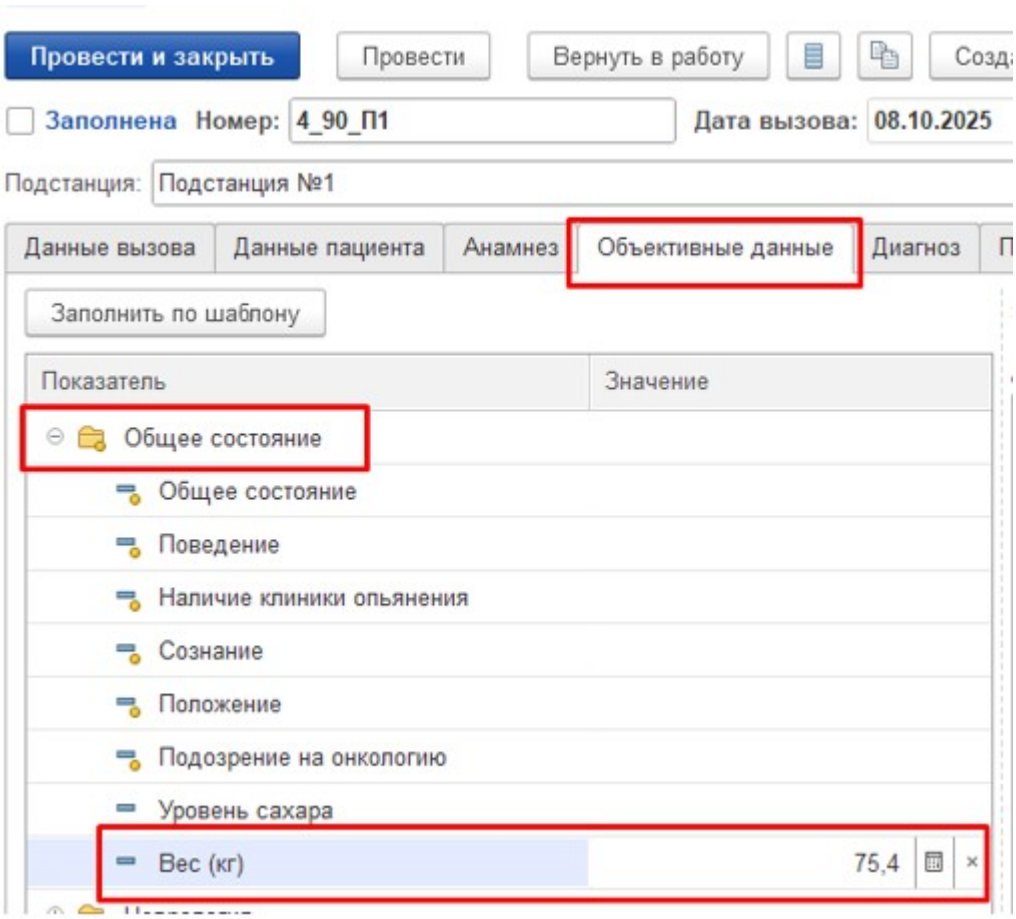


Рисунок 4.92 - Поле «Вес» в Карте вызова

Печатная форма карты вызова содержит показатель в пункте 21.

Для вывода на печать в меню по кнопке «Печать» выбрать пункт «Карта вызова».

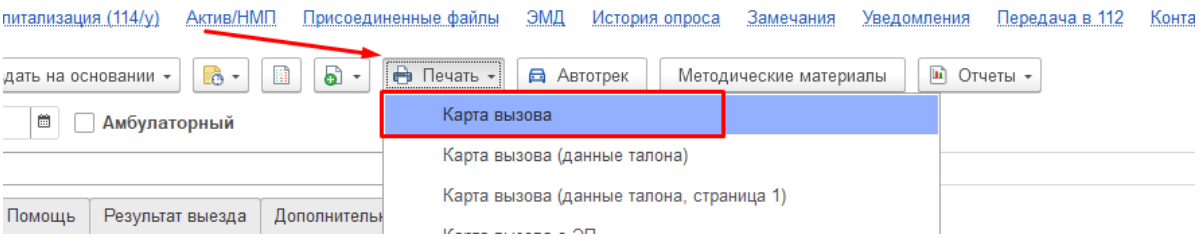


Рисунок 4.93 - Выбор печатной формы Карты вызова

Карта вызова № 4_90_П1 от 08.10.2025 12:38

Печать Копий: 1 0

12:38	12:38	12:38	12:39	12:39	12:39	12:40		2 мин
08.10.2025	08.10.2025	08.10.2025	08.10.2025	08.10.2025	08.10.2025	08.10.2025		

4. Адрес вызова: г Тюмень, ул Республиканец, д. 10, кв. 10

5. Сведения о больном (Ф.И.О.): ПРОВЕРКА ПРОВЕРКА ПРОВЕРКА

Возраст: 28 лет. Дата рождения: 10.04.1997 Пол: Мужской

Тип и номер страхового полиса: Временное свидетельство

Страховая организация: ТЮМЕНСКИЙ ФИЛИАЛ ООО "АЛЬФАСТРАХОВАНИЕ - ОМС"

6. Кто вызвал: Не заполнено

7. Фельдшер, принявший вызов (Ф.И.О.):

8. Фельдшер, передавший вызов (Ф.И.О.):

9. Место регистрации больного:

Поликлиника по адресу вызова №: ГАУЗ ТО "Городская поликлиника № 1"

10. Социальное положение больного: Работающий

11. Повод к вызову: В Внезапное острое заболевание

Внутренний код повода 52П

12. Вызов: Первичный

13. Место/способ получения вызова: Мобильное устройство

14. Причины выезда с опозданием:

15. Состав бригады: Врач

16. Место вызова: Квартира

17. Причина несчастного случая: Не заполнено

18. Наличие клиники опьянения: Не заполнено

19. Жалобы: Не заполнено

20.Анамнез: Не заполнено

21. Объективные данные:

Общее состояние
Вес (кг): 75,4

Другие симптомы: Не заполнено

Локальный статус: .

Рисунок 4.94 - Печатная форма Карты вызова: Значение «Вес» указывается в п.21

4.18. Добавление поля «Причина длительного доезда»

Для уточнения причин превышения норматива доезда в Карту вызова добавлено поле «Причина длительного доезда». Реквизит имеет справочник «Причины задержек бригад» со значениями для выбора, а также позволяет произвольный ввод значений.

Заполнение справочника доступно пользователю с правами доступа «Администратор».

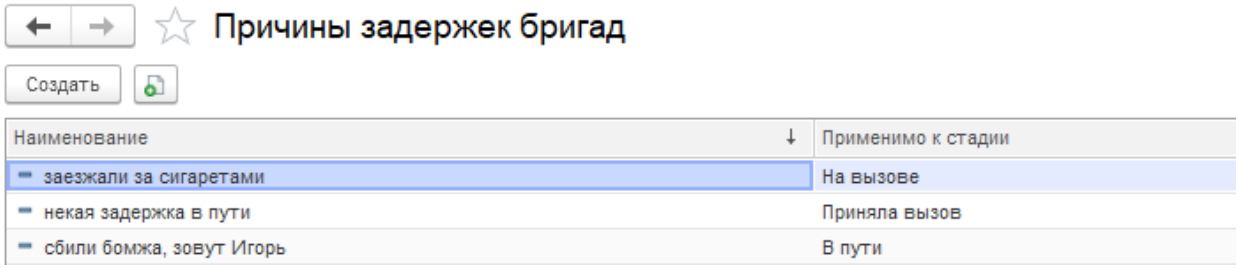


Рисунок 4.95 - Справочник «Причины задержек бригад»

Указать причину выезда с опозданием можно в Карте вызова во вкладке «Данные вызова» в поле «Причины длительного доезда».

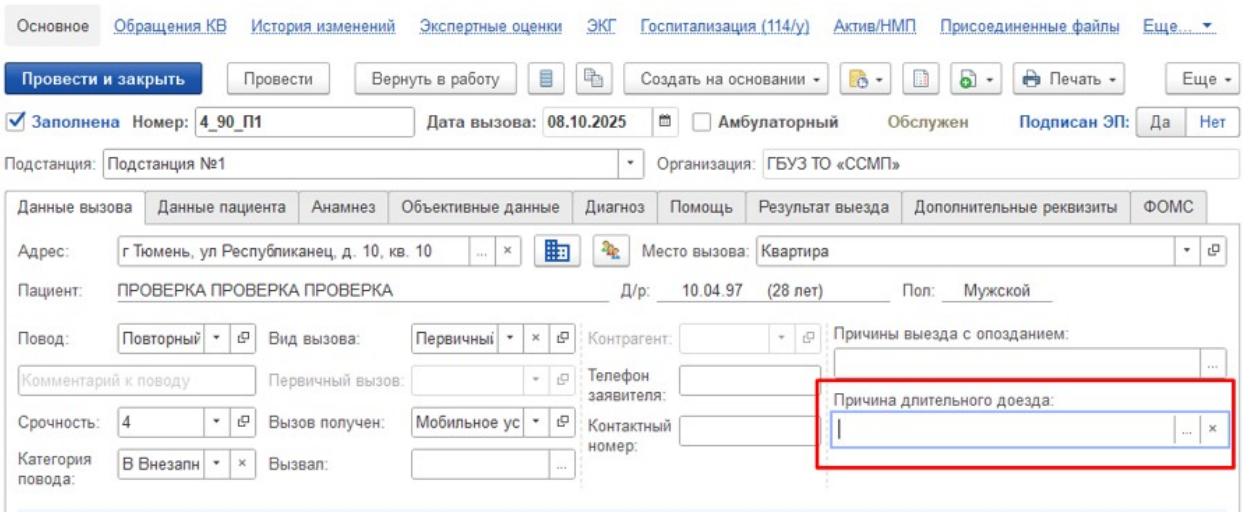


Рисунок 4.96 - Поле «Причина длительного доезда»

- Значение можно выбрать из списка:

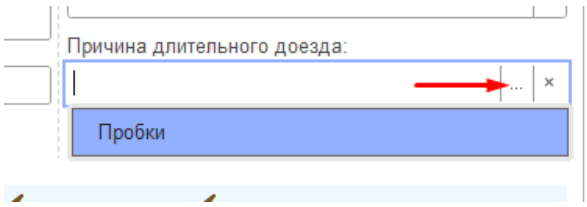


Рисунок 4.97 - Список причин длительного доезда

- ввести в произвольной форме, либо использовать комбинацию: значение из списка + ручной ввод

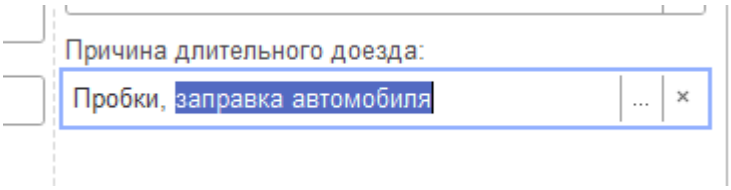


Рисунок 4.98 - Произвольный текст причины длительного доезда

В печатной форме карты вызова причины длительного доезда будут отображаться в п.14:

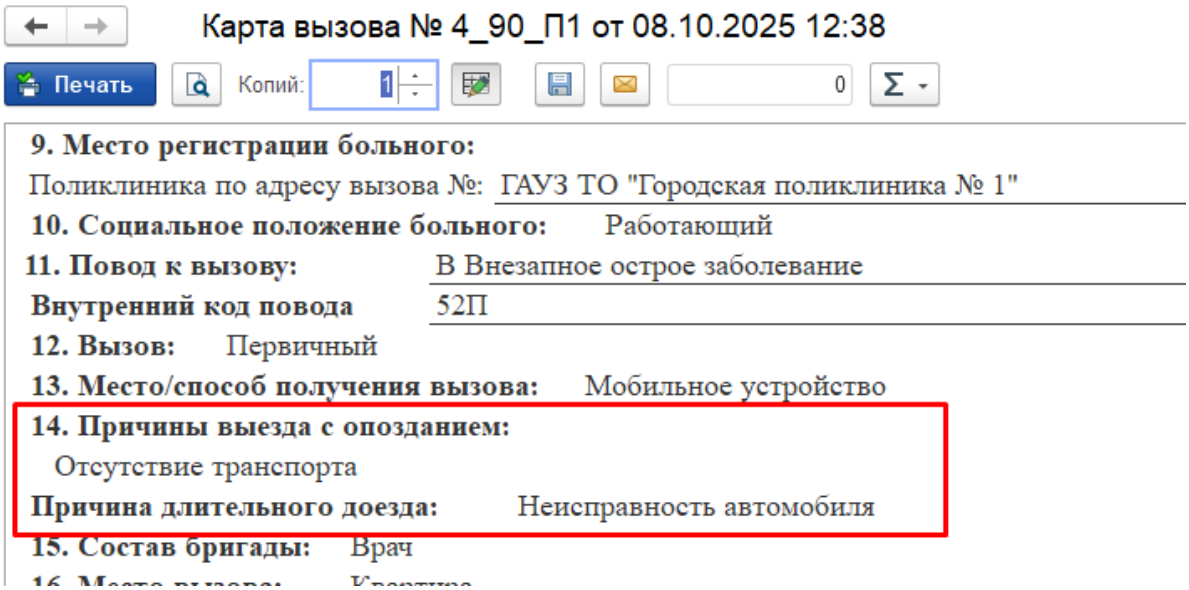


Рисунок 4.99 - Печатная форма карты вызова

4.19. Признак «Неизвестно» для появления симптомов

В Карту вызова на вкладке «Анамнез» добавлен реквизит «Время появления симптомов неизвестно».

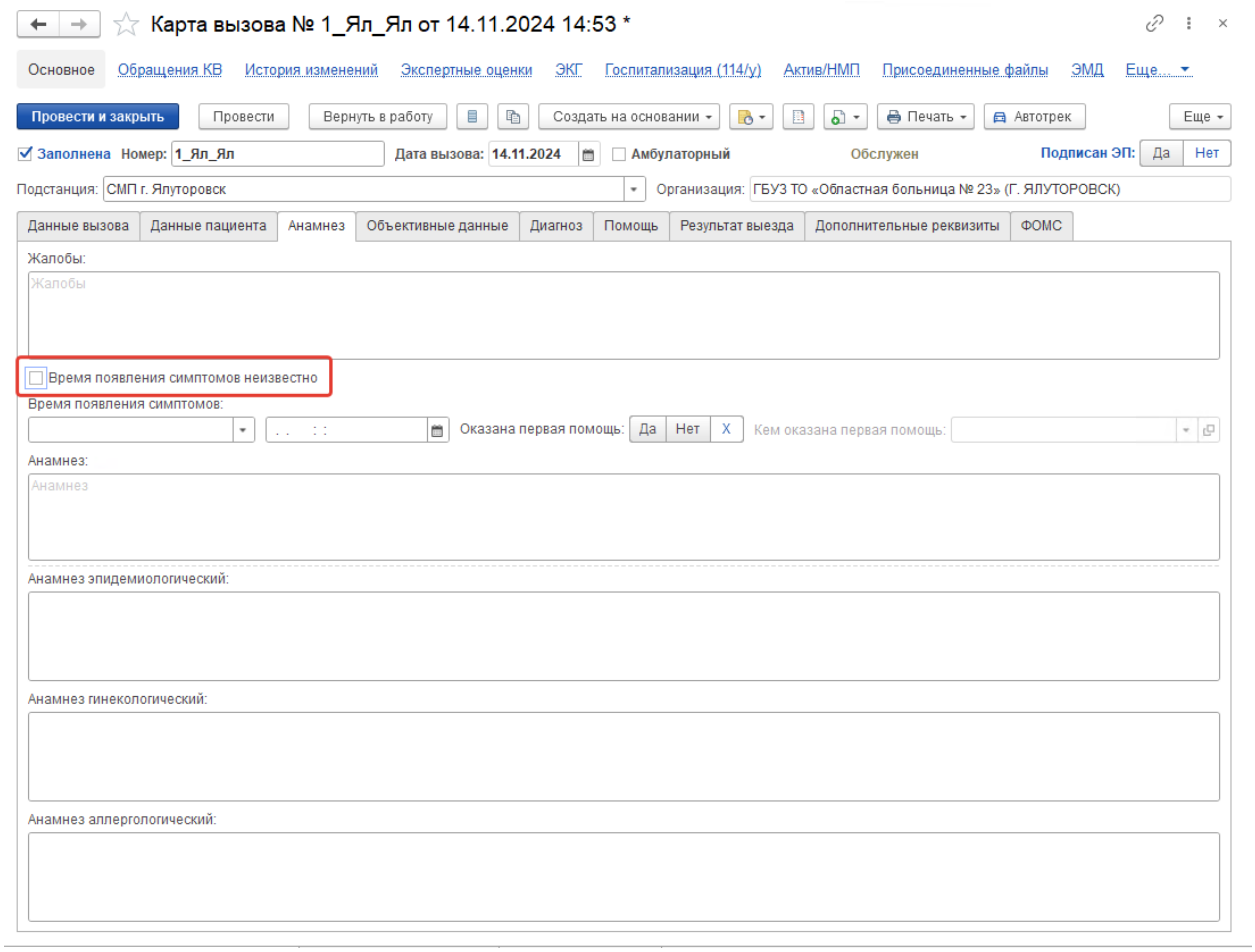
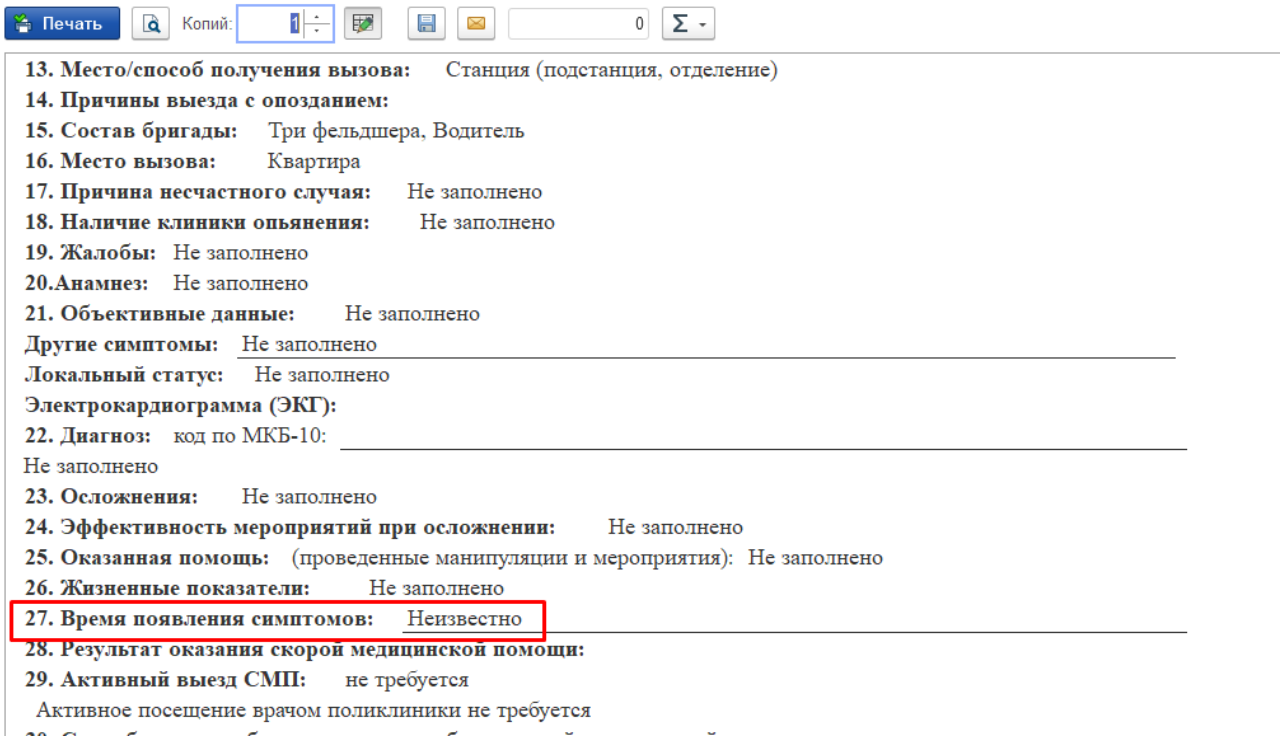


Рисунок 4.100 - Поле «Время появления симптомов неизвестно» в Карте вызова.

При установленном признаке: «Время появления симптомов неизвестно» в печатной форме карты вызова отражается соответствующее значение в п.27.


Печать Копий: 1 0 Σ

13. Место/способ получения вызова: Станция (подстанция, отделение)
14. Причины выезда с опозданием:
15. Состав бригады: Три фельдшера, Водитель
16. Место вызова: Квартира
17. Причина несчастного случая: Не заполнено
18. Наличие клиники опьянения: Не заполнено
19. Жалобы: Не заполнено
20.Анамнез: Не заполнено
21. Объективные данные: Не заполнено
Другие симптомы: Не заполнено
Локальный статус: Не заполнено
Электрокардиограмма (ЭКГ):
22. Диагноз: код по МКБ-10:
Не заполнено
23. Осложнения: Не заполнено
24. Эффективность мероприятий при осложнении: Не заполнено
25. Оказанная помощь: (проведенные манипуляции и мероприятия): Не заполнено
26. Жизненные показатели: Не заполнено
27. Время появления симптомов: Неизвестно
28. Результат оказания скорой медицинской помощи:
29. Активный выезд СМП: не требуется
Активное посещение врачом поликлиники не требуется

Рисунок 4.101 - Печатная форма карты вызова: признак времени появления симптомов

4.20. Проверка заполнения времени симптомов

Для контроля заполнения времени появления симптомов необходимо провести настройку вида диагноза, проставив флажок в поле «***Контролировать заполнение времени появления симптомов***».

Обратите внимание! Данный функционал доступен пользователю с ролью администратора!

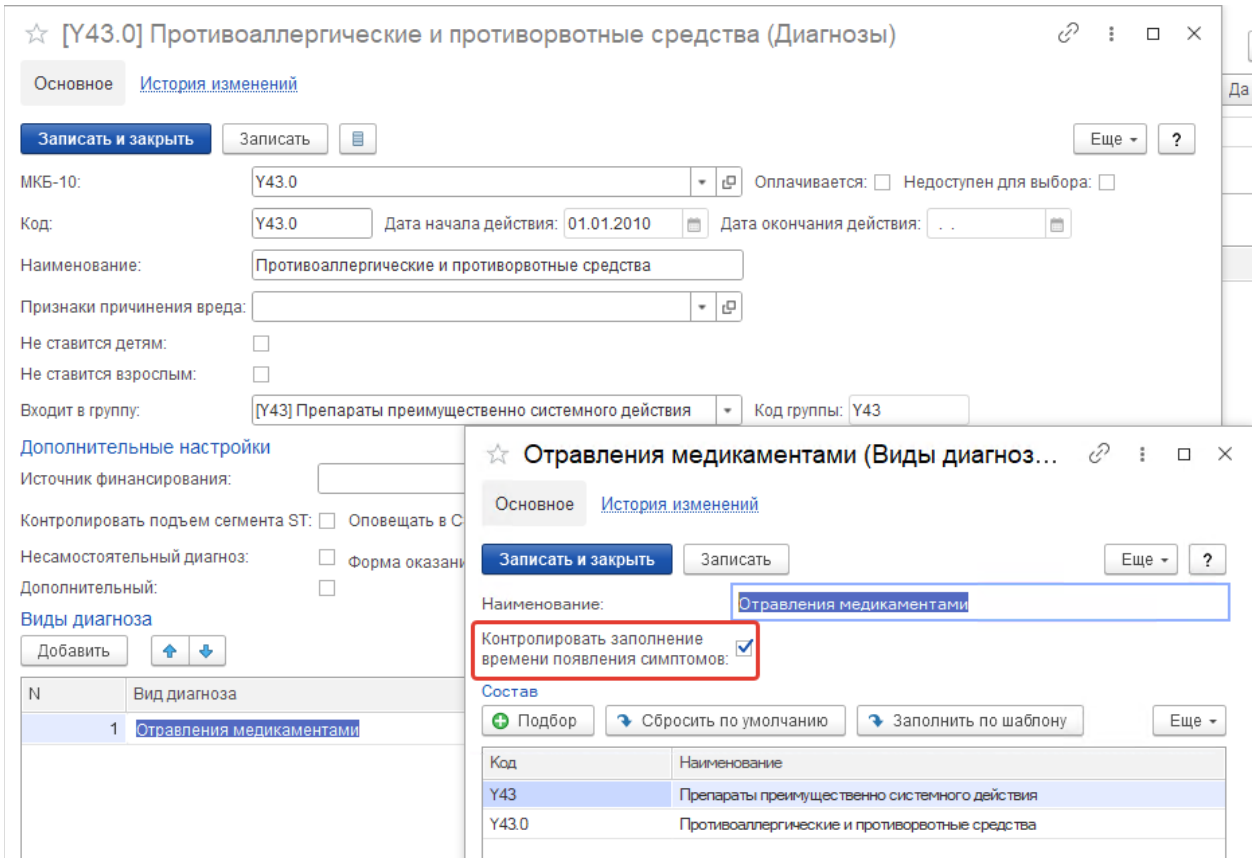


Рисунок 4.102 - Вид диагноза: поле «Контролировать заполнение времени появления симптомов»

У диагноза, который требует контроля времени появления симптомов, в табличной части следует выбрать **вид диагноза** с заполненным полем «***Контролировать заполнение времени появления симптомов***».

Проверка выполняется для тех диагнозов, к которым применена специальная настройка в системе.

Проверка действует в двух случаях:

1) Если переключатель «Время появления симптомов неизвестно» находится в выключенном состоянии - система проверяет поле «Время появления симптомов» на заполненность и не дает проводить карту вызова, пока пользователь не заполнит это поле.

При попытке провести карту вызова выдается сообщение об ошибке «Время появления симптомов не заполнено» рядом с полем дата/время появления симптомов и внизу формы карты вызова в служебных сообщениях.

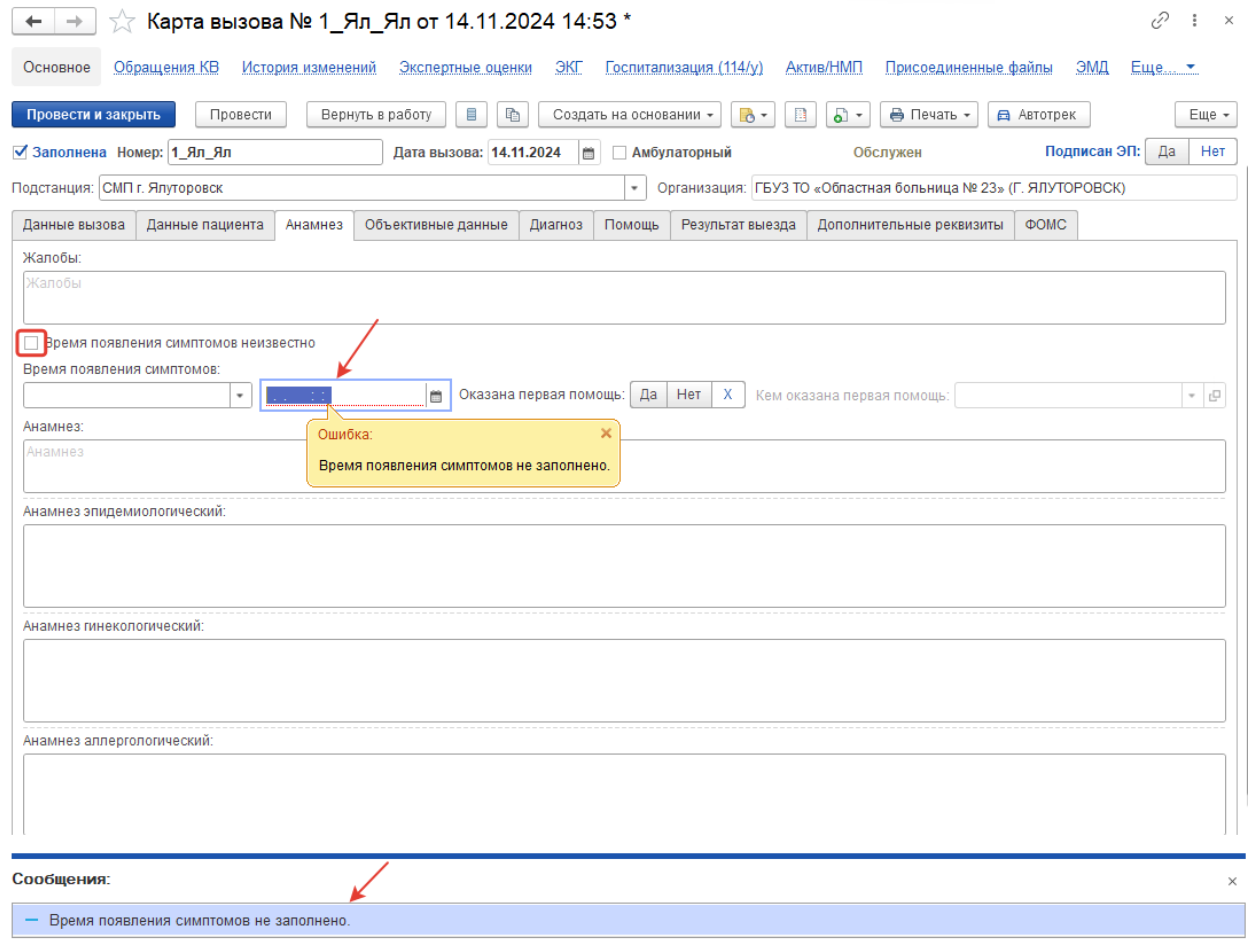


Рисунок 4.103 - Ошибка «Время появления симптомов не заполнено»

2) Время появления симптомов не должно быть в заполненной карте вызова (больше) позже, чем время доставки пациента в стационар, а в случае, если нет времени доставки в стационар — не должно быть больше (позже) времени завершения вызова.

Пример:
Время доставки в стационар — 14:20:00
Если указать время появления симптомов — 14:21:00, то получим сообщение:

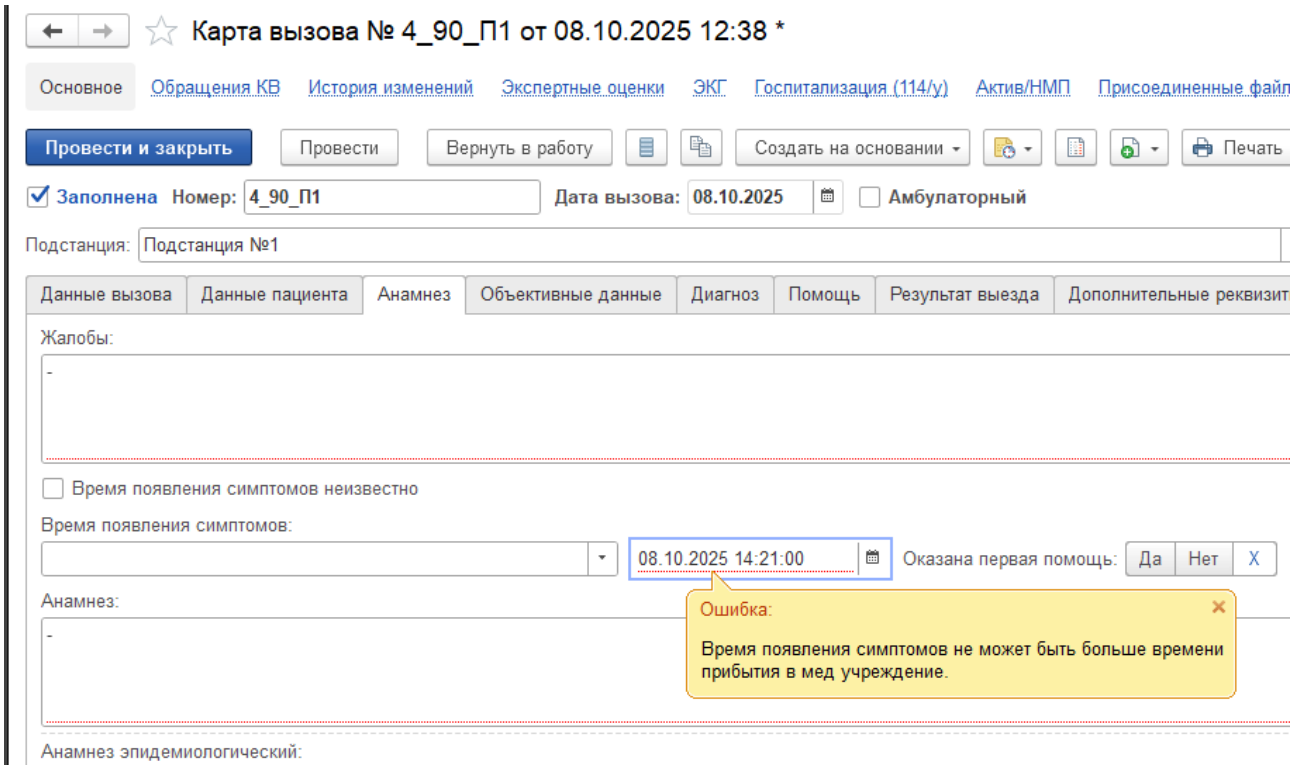


Рисунок 4.104 - Ошибка «Время появления симптомов не может быть больше времени окончания вызова»

В случае если значение в поле «**Время появления симптомов**» будет больше времени окончания вызова система выдаст ошибку-предупреждение рядом с полем «Время появления симптомов» и внизу в поле «Сообщения»: «***Время появления симптомов не может быть больше времени окончания вызова***».

4.21. Индикация обязательных реквизитов

Для полноты заполнения Карт вызовов добавлены правила проверки заполненности определённых реквизитов карты вызова в зависимости от диагноза.

Правила настраиваются пользователем с правами доступа «Администратор» в справочнике «Правила заполнения карты вызова».

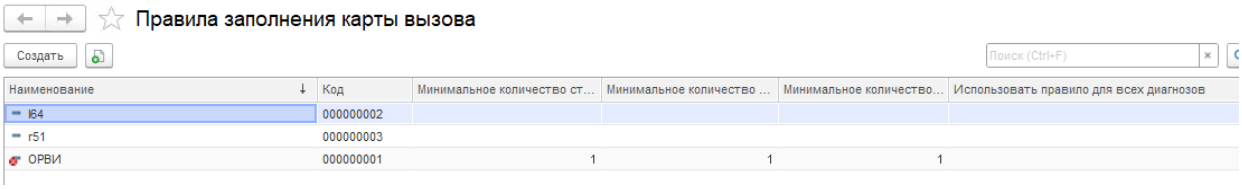


Рисунок 4.105 - Окно справочника «Правила заполнения карты вызова»

В справочнике можно создать новую запись, отредактировать созданную и пометить к удалению ненужные.

При создании новой записи в справочнике (например, «Отравление») необходимо заполнить поля, которые будут проверяться в дальнейшем при сохранении карты вызова:

- наименование;
- диагноз (выбрать диагноз, для которого будет производится контроль заполнения показателей);
- реквизиты (выбрать те, которые будут контролироваться для данного диагноза);
- объективные данные (выбрать те, которые будут контролироваться).

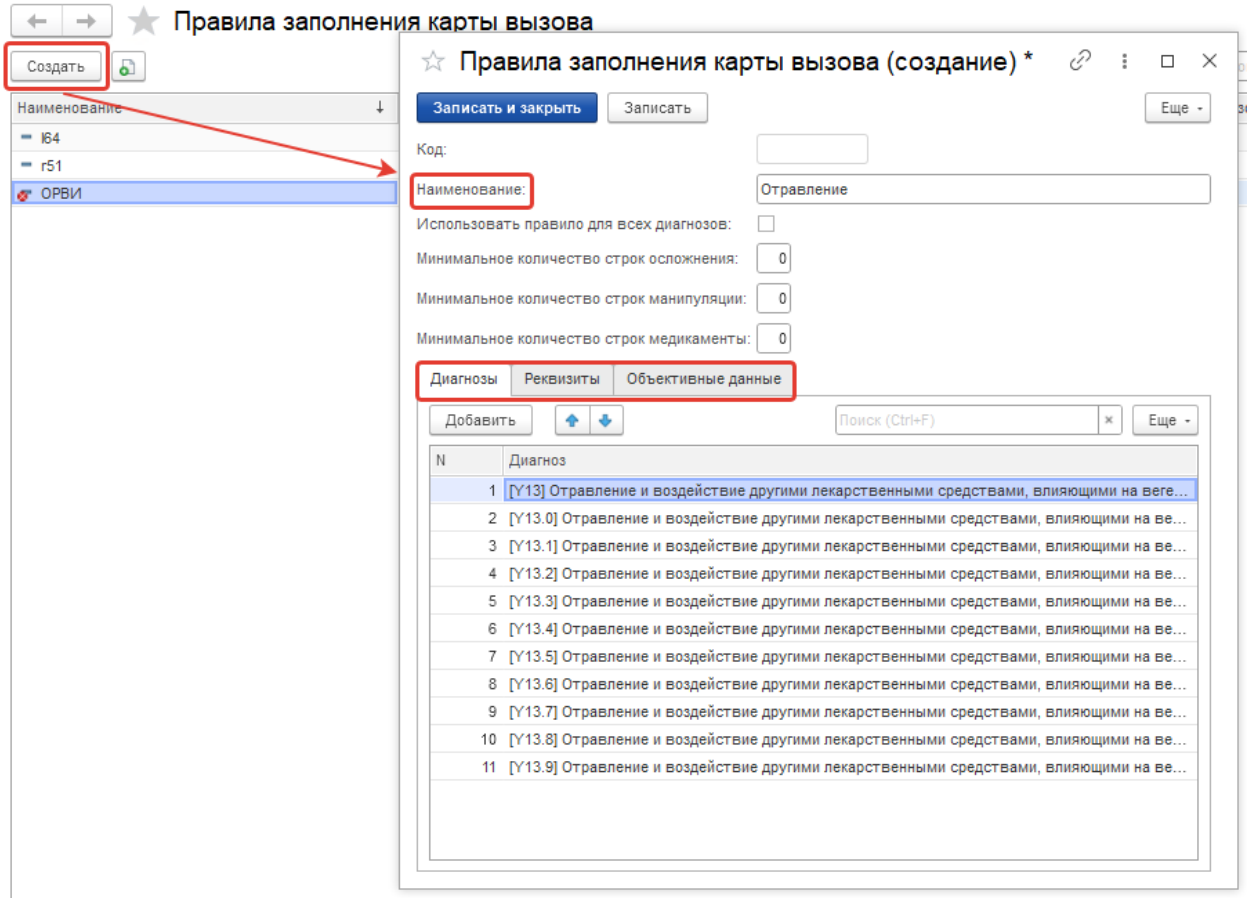


Рисунок 4.106 - Создание записи «Правила заполнения карты вызова»

Правила заполнения карты вызова (создание) *

Записать и закрыть | Записать | Еще

Код:

Наименование: Отравление

Использовать правило для всех диагнозов:

Минимальное количество строк осложнения: 0

Минимальное количество строк манипуляции: 0

Минимальное количество строк медикаменты: 0

Диагнозы | Реквизиты | Объективные данные

	Представление
☑	Жалобы
☐	Оказана первая помощь
☐	Кем оказана первая помощь
☐	Анамнез
☐	Анамнез эпидемиологический
☐	Анамнез гинекологический
☐	Анамнез аллергологический
☐	Другие симптомы
☐	Локальный статус
☐	Диагноз расшифровка
☑	Оказанная помощь на месте вызова описание
☐	Оказанная помощь в автомобиле скорой медицинской помощи (описание)
☑	Обстоятельства заболевания/травмы/несчастного случая

Рисунок 4.107 - Создание записи «Правила заполнения карты вызова»: вкладка «Реквизиты»

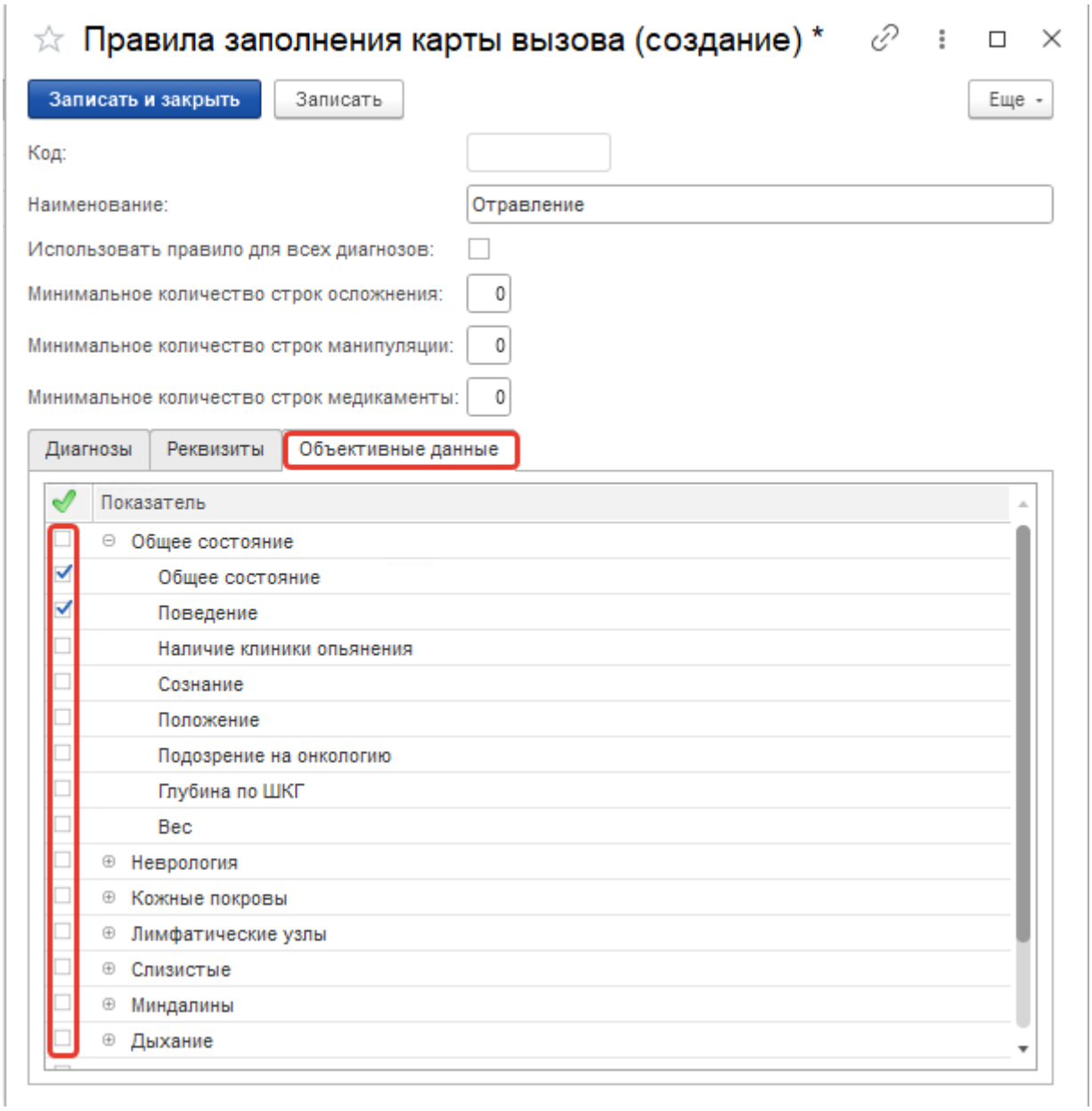


Рисунок 4.108 - Создание записи Правила заполнения карты вызова»: вкладка «Объективные данные»

Для диагноза, у которого включена проверка, система подсвечивает наименования обязательных для заполнения реквизитов красным цветом, а также препятствует установке признака «Заполнена» карты, если какой-то обязательный реквизит не заполнен (или для обязательного параметра объективных данных не выбрано значение).

Система не позволяет провести карту, пока все обязательные для ввода поля не будут заполнены.

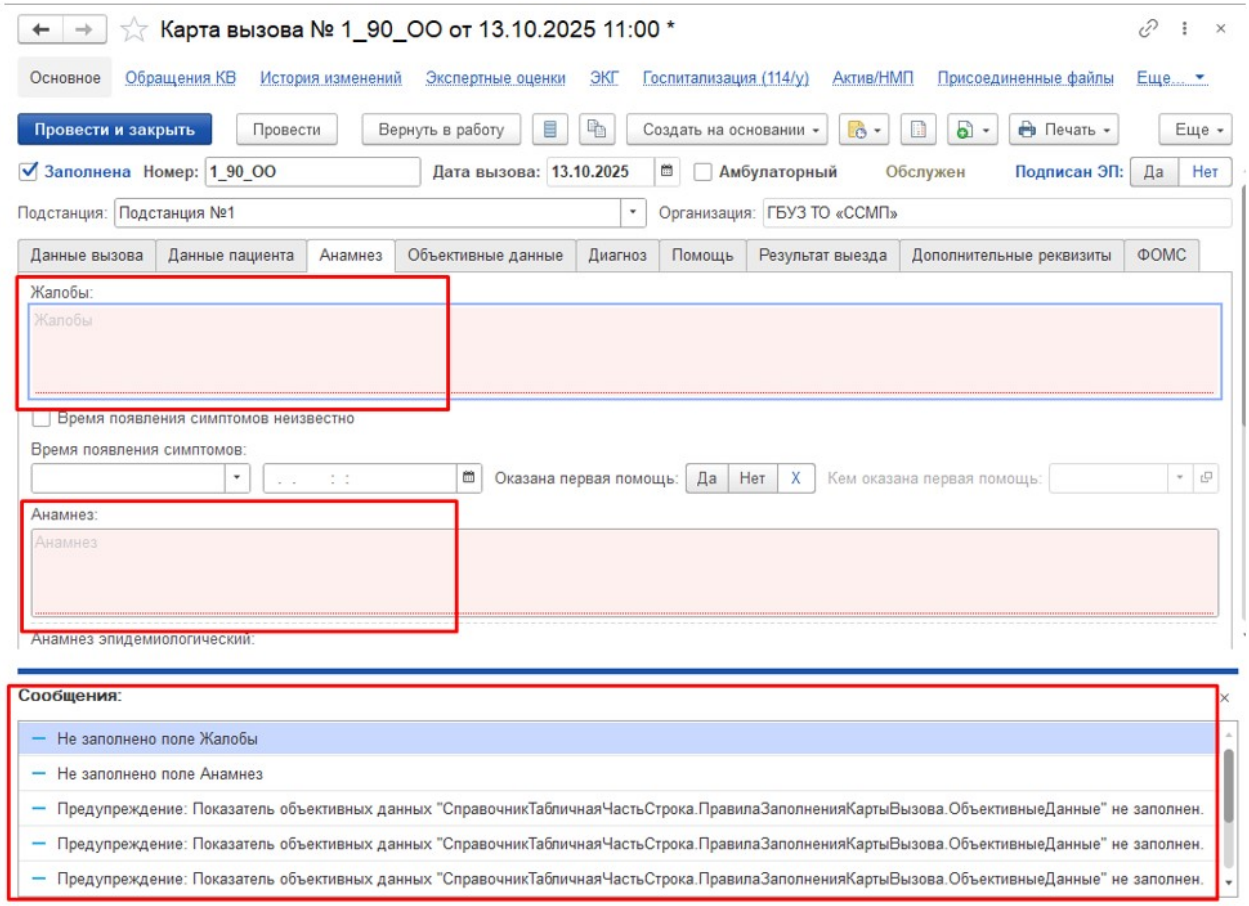


Рисунок 4.109 - Обязательные поля не заполнены

Получаем сообщения о том, что не заполнены поля: Жалобы, Анамнез, а также несколько показателей объективных данных:

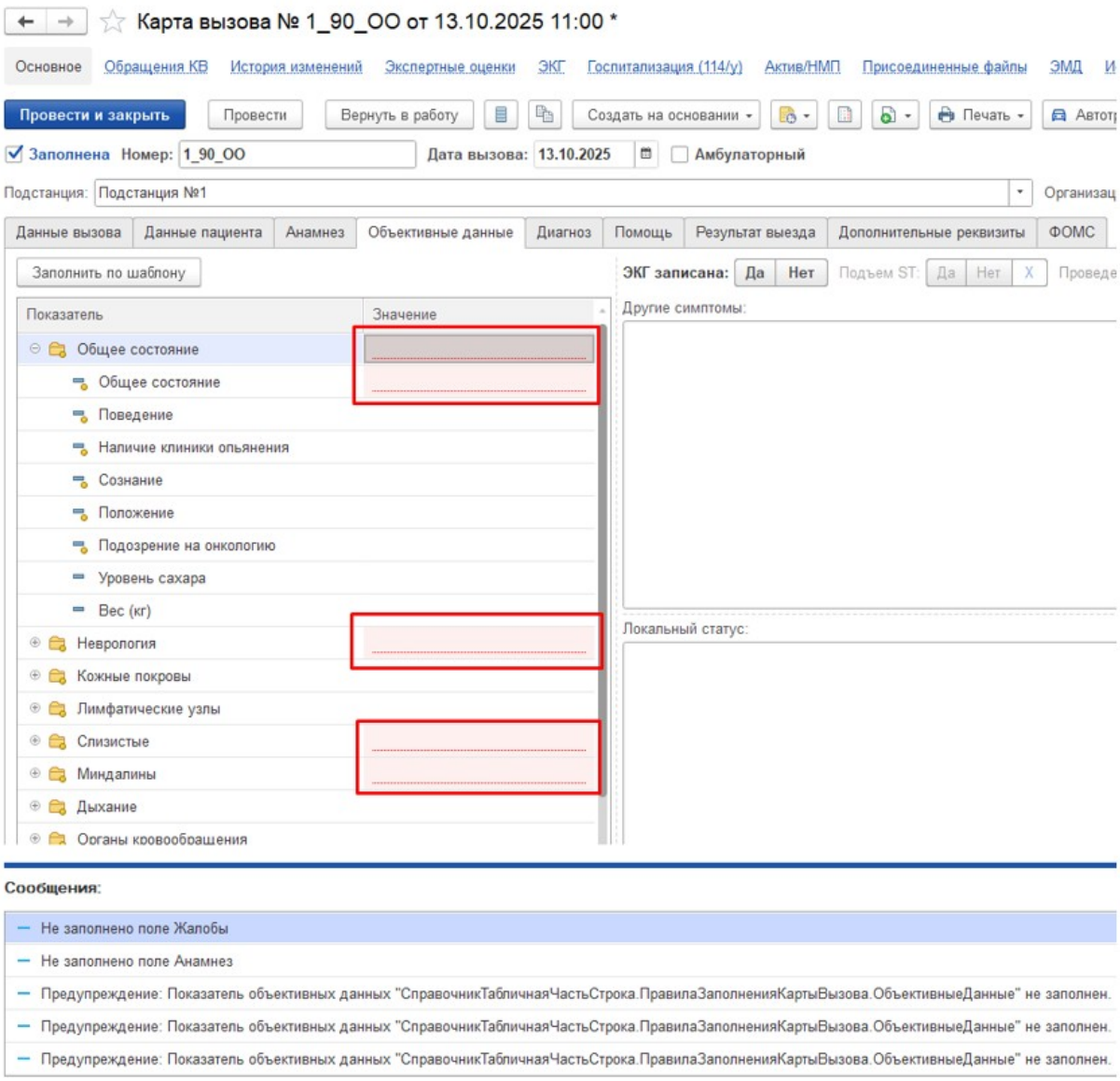


Рисунок 4.110 - Обязательные поля не заполнены

4.22. СЭМД сопроводительного листа и лицевой стороны талона к сопроводительному листу. Передача информации для СЭМД «Талон к сопроводительному листу станции (отделения) скорой медицинской помощи»

Для отправки в РЭМД СЭМД «Сопроводительный лист станции (отделения) скорой медицинской помощи» и для передачи информации в ИС УРМО ТО с учётом потребности в реализации на стороне ИС УРМО ТО СЭМД «Талон к сопроводительному листу станции (отделения) скорой медицинской помощи» в программе реализованы настройки интеграции и созданы регламентные задания для отправки документов.

Данные настройки выполняются пользователем с правами «Администратора» в разделе ЕГИСЗ «Настройки формирования ЭМД»

В окне «Настройки формирования ЭМД» включить настройки:

- Сопроводительный лист (CDA) Редакция 1;
- Лицевая сторона талона сопроводительного листа (CDA).

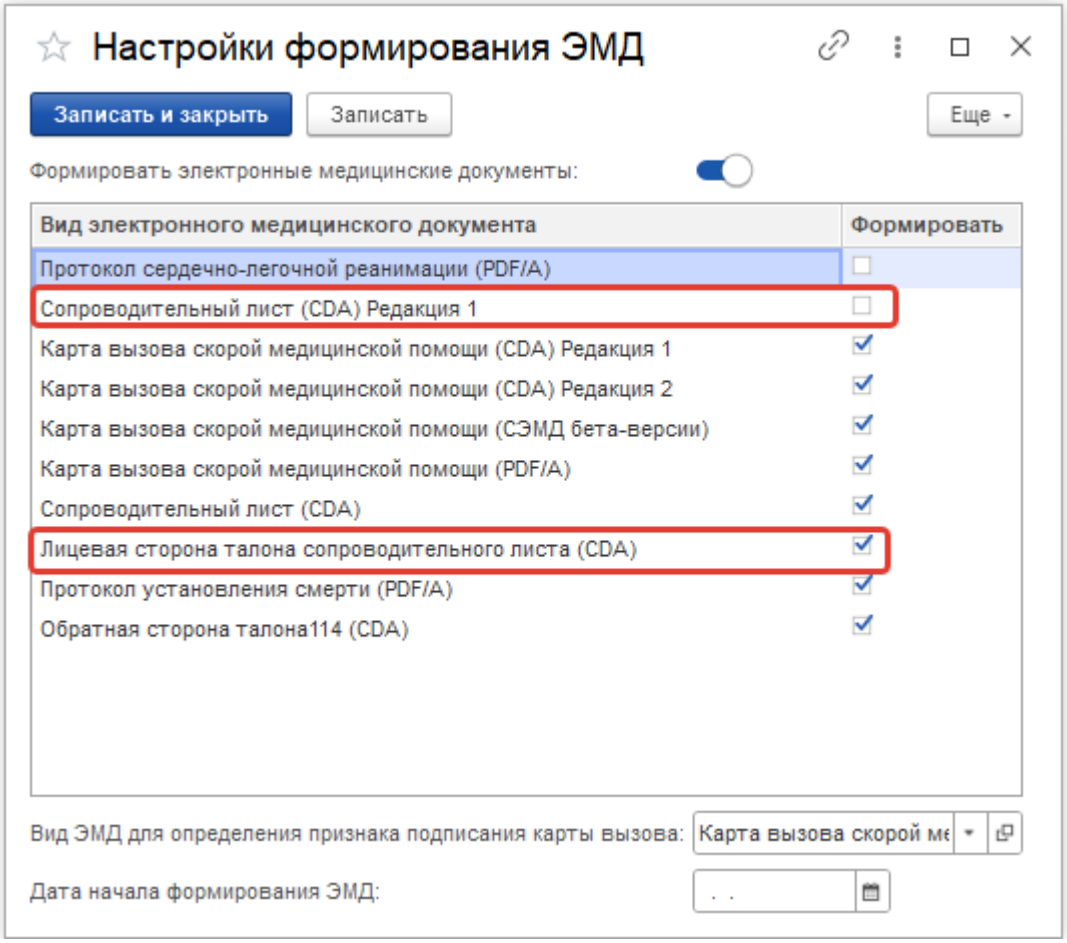


Рисунок 4.111 - Настройки формирования ЭМД

Настроить регламентные задания (пользователем с правами «Администратора»):

- Формирование электронных медицинских документов;
- Отправка документов в РЭМД;
- Обмен с ИС УРМО ТО (заявка на госпитализацию).

После того как Карта вызова будет заполнена (установлен признак «Заполнено») и проведена, регламентное задание «Формирование электронных медицинских документов» сформирует ЭМД по данной карте.

Далее Карта вызова отобразится в списке документов «Подписание карт вызова» в разделе «Вызовы» для дальнейшего подписания старшим бригады.

Для подписания выбрать необходимую карту и нажать «Подписать». В окне «Подписание карты вызова» ввести сертификат и пароль от него, нажать «Подписать». Карта будет подписана.

После подписания Карты вызова старшим бригады по выполнении регламентного задания «Обмен с ИС УРМО ТО (заявка на госпитализацию)» будет передана информация для СЭМД.

Подписанная Карта вызова старшим бригады отобразится в разделе «ЕГИСЗ» в пункте «Подписание ЭМД». Здесь для подписания требуется выбрать необходимые сопроводительные документы (Сопроводительный лист и талон). Указав сертификат организации, нажать «Подписать»: сопроводительные документы подписаны.

Выполнение регламентного задания «Отправка документов в РЭМД» направит документы в РЭМД.