

**ООО "РТ МИС"**

**ЕДИНАЯ ЦИФРОВАЯ ПЛАТФОРМА.МИС 3.0**

**(ЕЦП.МИС 3.0)**

Руководство пользователя. Подсистема "Скорая медицинская помощь". Модуль "АРМ  
диспетчера по приему вызова"

## Оглавление

<b>1</b>	<b>Введение .....</b>	<b>4</b>
1.1	Область применения .....	4
1.2	Уровень подготовки пользователя .....	4
1.3	Перечень эксплуатационной документации, с которым необходимо ознакомиться пользователю .....	4
<b>2</b>	<b>Назначение и условия применения .....</b>	<b>5</b>
2.1	Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации .....	5
2.2	Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации .....	5
2.3	Порядок проверки работоспособности .....	5
<b>3</b>	<b>Подготовка к работе .....</b>	<b>6</b>
3.1	Состав и содержание дистрибутивного носителя данных .....	6
3.2	Порядок запуска Системы .....	6
<b>4</b>	<b>Модуль "АРМ диспетчера по приему вызова" .....</b>	<b>10</b>
4.1	Функции АРМ .....	10
4.2	Условия доступа в АРМ .....	10
<b>5</b>	<b>Работа в АРМ диспетчера по приему вызова .....</b>	<b>11</b>
5.1	Работа с формой приема вызова .....	11
5.1.1	Начало работы с формой приема вызова .....	11
5.1.2	Описание формы приема вызова .....	14
5.1.3	Работа с формой приема вызова .....	31
5.1.4	Сохранение формы приема вызова .....	35
5.1.5	Отменяющий вызов .....	37
5.1.6	Дублирующий, повторный, справочный вызов .....	38
5.1.7	Связанные вызовы .....	39
5.1.8	Выбор места вызова на карте .....	39
5.1.9	Справочная информация по адресу вызова .....	40
5.1.10	Выбор причины вызова .....	41
5.1.11	Передача вызова в службу неотложной помощи .....	43
5.1.12	Условия передачи в НМП .....	43
5.1.13	Алгоритм передачи вызова из СМП в службу НМП: .....	43
5.1.14	Автоматическая передача вызова в службу НМП .....	43
5.2	Попутный вызов .....	45
5.3	Связанный вызов .....	46



## **1 Введение**

### **1.1 Область применения**

Настоящий документ описывает порядок работы с модулем "АРМ диспетчера по приему вызова" Единой цифровой платформы МИС 3.0 (далее – "ЕЦП.МИС 3.0", Система) для медицинских организаций, осуществляющих деятельность в сфере обязательного медицинского страхования (далее – ОМС).

### **1.2 Уровень подготовки пользователя**

Пользователи Системы должны обладать квалификацией, обеспечивающей, как минимум:

- базовые навыки работы на персональном компьютере с графическим пользовательским интерфейсом (клавиатура, мышь, управление окнами и приложениями, файловая Система);
- базовые навыки использования стандартной клиентской программы (браузера) в среде Интернета (настройка типовых конфигураций, установка подключений, доступ к веб-сайтам, навигация, формы и другие типовые интерактивные элементы);
- базовые навыки использования стандартной почтовой программы (настройка учетной записи для подключения к существующему почтовому ящику, создание, отправка и получение e-mail).

### **1.3 Перечень эксплуатационной документации, с которым необходимо ознакомиться пользователю**

Перед началом работы пользователям рекомендуется ознакомиться с положениями данного руководства пользователя в части своих функциональных обязанностей.

## **2 Назначение и условия применения**

### **2.1 Виды деятельности, функции, для автоматизации которых предназначено данное средство автоматизации**

Модуль "АРМ диспетчера по приему вызова" предназначен для автоматизации приема обращений граждан за получением медицинской помощи и передачи вызовов на подстанцию СМП.

### **2.2 Условия, при соблюдении которых обеспечивается применение средства автоматизации**

Доступ к функциональным возможностям и данным модуля реализуется посредством веб-интерфейса. Работа пользователей Системы осуществляется на единой базе данных ЦОД.

Работа в Системе выполняется через автоматизированные рабочие места персонала (в соответствии с местом работы, уровнем прав доступа к функциональным возможностям и данным Системы).

Настройка рабочего места (создание, настройка параметров работы в рамках МО, предоставление учетной записи пользователя) выполняется администратором МО. Настройка общесистемных параметров работы, конфигурация справочников выполняется администратором системы. Описание работы администраторов приведено в документе «Руководство администратора системы».

### **2.3 Порядок проверки работоспособности**

Для проверки работоспособности системы необходимо выполнить следующие действия:

1. Выполнить авторизацию в Системе и открыть АРМ.
2. Вызвать любую форму.

При корректном вводе учетных данных должна отобразиться форма выбора МО или АРМ, либо АРМ пользователя. При выполнении действий должно не должно отображаться ошибок, система должна реагировать на запросы пользователя, например, отображать ту или иную форму.

### 3 Подготовка к работе

#### 3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных

Система передается в виде функционирующего комплекса на базе средств вычислительной техники.

Система разворачивается Исполнителем.

Работа в Системе возможна через следующие браузеры (интернет-обозреватели):

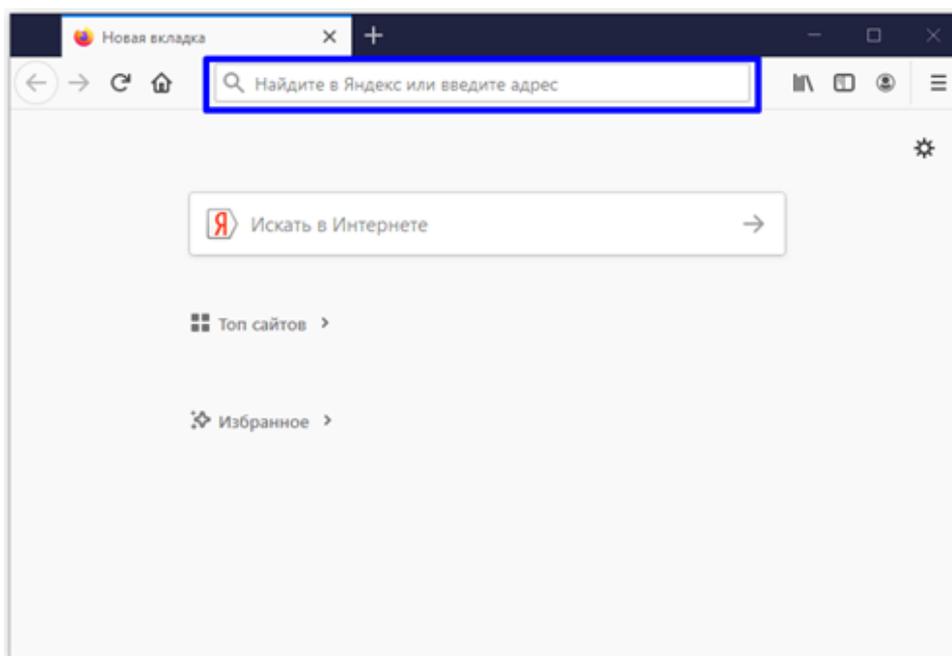
- Mozilla Firefox (рекомендуется);
- Google Chrome.

Перед началом работы следует убедиться, что установлена последняя версия браузера. При необходимости следует обновить браузер.

#### 3.2 Порядок запуска Системы

Для входа в Систему выполните следующие действия:

- Запустите браузер. Отобразится окно браузера и домашняя страница.



- Введите в адресной строке обозревателя адрес Системы, нажмите клавишу Enter. Отобразится главная страница Системы.

**Примечание** – Адрес для подключения предоставляется администратором. Если страница Системы установлена в качестве домашней страницы, то она отобразится сразу после запуска браузера.

Для удобства использования рекомендуется добавить адрес Системы в закладки интернет-обозревателя, и/или сделать страницу Системы стартовой страницей.



Авторизация в Системе возможна одним из способов:

- с использованием логина и пароля;
- с помощью ЭП (выбора типа токена и ввод пароля);
- с помощью учетной записи ЕСИА.

1 способ:

- Введите логин учетной записи в поле Имя пользователя (1).
- Введите пароль учетной записи в поле Пароль (2).
- Нажмите кнопку Войти в систему.

2 способ:

- Перейдите на вкладку "Вход по токену":

## Вход

[Вход по логину](#) [Вход по токenu](#) [Вход через ЕСИА](#)

Тип токена

AuthApi - eToken ГОСТ

ПИН-код

ВХОД ПО КАРТЕ

- Выберите тип токена.
- Введите пароль от ЭП в поле ПИН-код/Сертификат (расположенное ниже поля "Тип токена"). Наименование поля зависит от выбранного типа токена.
- Нажмите кнопку "Вход по карте".

### Примечания

- 1 На компьютере Пользователя предварительно должно быть установлено и запущено программное обеспечение для выбранного типа токена.
- 2 Предварительно может потребоваться установить сертификаты пользователей администратором системы в программном обеспечении выбранного типа токена.

При неправильном вводе имени пользователя и (или) пароля отобразится соответствующее сообщение. В этом случае необходимо повторить ввод имени пользователя и (или) пароля.

3 способ:

- Перейдите на вкладку "Вход через ЕСИА". Будет выполнен переход на страницу авторизации через ЕСИА.
- Введите данные для входа, нажмите кнопку Войти.

**Примечание** – Для авторизации через ЕСИА учетная запись пользователя должна быть связана с учетной записью человека в ЕСИА. Учетная запись пользователя должна быть включена в группу "Авторизация через ЕСИА".

При неправильном вводе имени пользователя и (или) пароля отобразится соответствующее сообщение. В этом случае необходимо повторить ввод имени пользователя и (или) пароля.

- После авторизации одним из способов отобразится форма выбора МО.



Укажите необходимую МО и нажмите кнопку "Применить".

- Отобразится форма выбора АРМ по умолчанию.



АРМ/МО	Подразделение / Отделение / Служба	Должность	Расписание
АРМ администратора ЛЛО	Администратор ЛЛО		
АРМ администратора МО (Е...			
АРМ администратора ЦОД			
АРМ администратора ВУ	ВУ		

**Примечание** – Форма отображается, если ранее не было выбрано место работы по умолчанию, или при входе была изменена МО. После выбора места работы, указанный АРМ будет загружаться автоматически после авторизации.

Выберите место работы в списке, нажмите кнопку "Применить". Отобразится форма указанного АРМ пользователя.

## **4 Модуль "АРМ диспетчера по приему вызова"**

### **4.1 Функции АРМ**

Функции АРМ диспетчера по приему вызовов:

- Добавление вызова.
- Фиксирование адреса, повода, ФИО пациента.
- Передача вызова на подстанцию СМП.
- Передача вызова в НМП.

### **4.2 Условия доступа в АРМ**

Для организации доступа к АРМ диспетчера вызова должны быть соблюдены следующие условия:

- в структуре МО должна быть создана служба с типом "Служба скорой медицинской помощи";
- в штате службы должен быть указан сотрудник;
- настроена учетная запись пользователя.

Для учетной записи пользователя должны быть:

- указана соответствующая МО, в структуре которой имеется служба с типом "Служба скорой медицинской помощи";
- в поле "Сотрудник" должен быть указан сотрудник из штата службы;
- учетная запись должна быть включена в группу "СМП диспетчер вызова".

## 5 Работа в АРМ диспетчера по приему вызова

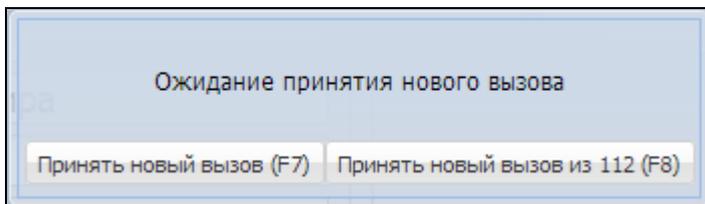
**Место работы пользователя** - в заголовке формы отображается название текущего автоматизированного рабочего места пользователя.

Главная форма АРМ представляет функционал по приему вызова.

### 5.1 Работа с формой приема вызова

#### 5.1.1 Начало работы с формой приема вызова

Форма приема вызова отобразится в режиме ожидания принятия нового вызова. Доступ к полям главной формы будет заблокирован сообщением:



Кнопка **Выход** при этом доступна.

Для продолжения работы необходимо принять новый вызов или вызов 112.

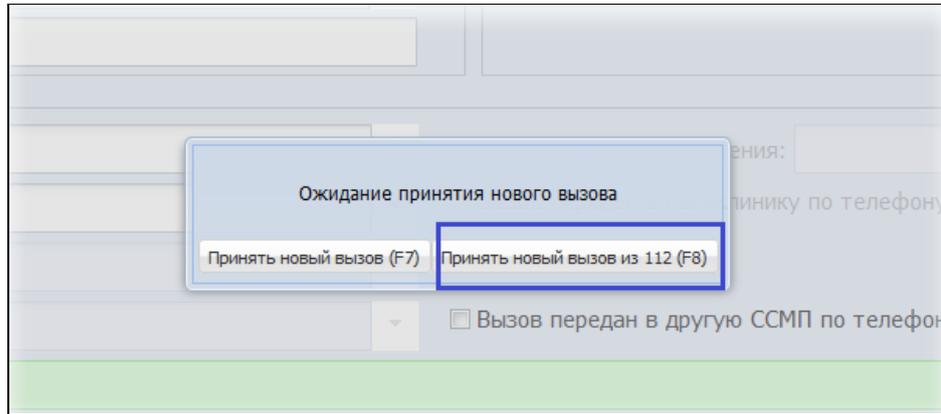
##### 5.1.1.1 Прием нового вызова

Для приема вызова нажмите кнопку **Принять новый вызов** либо клавишу "**F7**".

##### 5.1.1.2 Прием вызова из Системы 112

Для приема вызова из Системы 112:

- Нажмите кнопку **Принять новый вызов из 112** или клавишу "**F8**" на форме добавления вызова.



Кнопка отображается, если в настройках подстанции установлен флаг

**Принимать звонки из 112.**

- Для диспетчера подстанции дополнительно должен быть снят флаг **АРМ диспетчера подстанции** в группе настроек "Отображать информацию о вызовах 112".

- Отобразится форма **Прием вызова из 112.**

- В поле **Номер оператора 112** укажите логин оператора 112, от которого принят звонок. Необязательное поле.
- Нажмите кнопку **ОК**.
- В результате будет произведен в базе данных поиск карточек вызова 112 со статусом "Новая".
- Выберите запись или несколько записей в списке.
- Нажмите кнопку **Выбрать**.
  - если найдена **одна карточка** - учитывается дата создания:
    - **текущая дата** - отобразится форма приема вызова с данными карточки 112, статус карточки 112 изменится на "В обработке". При сохранении формы приема вызова будет создан новый вызов, статус карточки 112 изменится на "Обработана".
    - **другая дата** - отобразится форма **Журнал карточек 112** для выбора вызова из списка.

- если выбрана одна карточка - то отобразится форма приема вызова, связанного с данной карточкой 112.
  - если выбрано несколько карточек - то отобразится форма приема вызова, связанного с первой карточкой 112.
  - если не выбраны карточки - форма приема вызова останется пустой.
  - если **найден несколько карточек вызова 112** - аналогично одной карточке с датой, отличной от текущей.
  - если не найдено **ни одной карточки вызова 112** - форма приема вызова 112 будет закрыта, и отобразится вкладка **Журнал карточек 112**.
  - Заполните форму приема вызова.
  - Нажмите кнопку **Сохранить**. Отобразится сообщение: "**Применить изменения для всех выбранных карточек 112?**".
  - Нажмите кнопку **Применить для всех** - автоматически будут сохранены все вызовы с отредактированными параметрами. Статус карточек 112 изменится на "Обработана".
- Нажмите кнопку **Применить для одной и открыть следующую** - текущий вызов сохранится с отредактированными параметрами. Статус текущей карточки 112 изменится на "Обработана". Отобразится форма приема вызова, связанная со следующей карточкой 112.

Вызов или вызовы будут созданы в Системе и отобразятся в списке вызовов.

Если форма приема вызова закрыта без сохранения, то Карточка 112 останется в статусе "Новая" и будет участвовать в поиске.

Если вызов из Системы 112 принимать не нужно, нажмите кнопку **Отмена**. Отобразится форма ожидания нового вызова.

### 5.1.1.3 Горячие клавиши

Клавиша	Действие
F1 Помощь	Открывает справочное окно к форме приема вызова.
F2 Неизвестен	Заполняет поля <b>Фамилия</b> , <b>Имя</b> , <b>Отчество</b> значением <b>НЕИЗВЕСТЕН</b> . Заполняет поле <b>Пол</b> значением <b>Не определен</b> .
F3 Поиск	Открывает форму <b>Поиск пациента</b> .
F4 Карта	Открывает форму <b>Карта</b> .
F5 Дерево решений	Открывает форму <b>Дерево решений</b> . Выбранное значение на форме

Клавиша	Действие
	<b>Дерево решений</b> подставляется в поле <b>Повод</b> .
F6 Поиск по адресу	Открывает форму <b>Проживают по указанному адресу</b> .
F7 МО обслуживания	 Открывает форму <b>Справочная информация по адресу вызова</b> . Форма открывается при условии, если заполнены поля адреса вызова. В режиме ожидания вызова принимает новый вызов.
F8 История обращения	Открывает форму <b>История обращения</b> , если пациент на форме идентифицирован и обращался за последние 30 дней в какую-либо СМП региона. В режиме ожидания вызова принимает новый вызов из системы 112.
F9 Поиск вызова	Открывает форму <b>Выбор первичного вызова</b> .
F10 Сохранить	Сохранение вызова.
ALT + F10 Сохранить и продолжить	Вызов сохраняется, создается новый вызов с полями, заполненными аналогично предыдущему. Используется для создания множественных вызовов, связанных общим местом (например, ДТП, массовое ЧП).
Tab	Переход на одно поле вперед.
Shift+Tab	Переход на одно поле назад.
Enter	Выбор значения.
Esc Закрывать	Выход из формы создания вызова, при нажатии отобразится форма подтверждения. Нажмите кнопку <b>Ок</b> для блокировки АРМ без сохранения данных. Нажмите <b>Отмена</b> для возврата к форме приема вызова.

Ввод в полях с выбором значения из справочника доступен по номеру значения, например, для ввода значения в поле "Тип места вызова" можно указать с клавиатуры значение "2", в поле отобразится значение, с номером 2 из выпадающего списка.

### 5.1.2 Описание формы приема вызова

Форма приема вызова имеет следующий внешний вид:

Форма содержит вкладки:

- **Новый вызов** - для ввода информации по новому вызову;
- **Журнал вызовов** - содержит вызовы за указанный период.
- **Журнал карточек 112** - содержит вызовы из Системы 112.

#### 5.1.2.1 Новый вызов

- **Дата поступления обращения** - заполняется автоматически при создании вызова, доступно для редактирования;
- **Время поступления обращения** - заполняется автоматически при создании вызова, доступно для редактирования;
- **Номер обращения за день** - заполняется автоматически при создании вызова, доступно для редактирования;
- **СР** - срочность вызова, определяется автоматически по правилу, заданному в АРМ администратора СМП на форме Логика предложения бригад на вызов, и зависит от значений полей **Тип места вызова**, **Повод**, **Возраст**. Если срочность вызова в правилах не задана, то поле не заполняется.
- **ПР** - профиль вызова, определяется автоматически по правилу, заданному в АРМ администратора СМП на форме Логика предложения бригад на вызов, и зависит

от значений полей **Тип места вызова, Повод, Возраст**. Если профиль вызова в настройках не задан, то поле не заполняется.

- **Карточка 112** - кнопка для открытия карточки 112 на просмотр. Кнопка отображается, если вызов был связан с карточкой 112. Аналогичное действие производится при нажатии клавиши "**F8**".
- Блок полей **Место вызова**
  - **Нас.пункт** – населенный пункт. Заполняется автоматически согласно территории обслуживания подразделения. Если адрес территория не указана, используется юридический адрес МО. Поле доступно для редактирования.
  - **Улица/Объект/Карта (F4)** - поле ручного ввода. Поле обязательное, если в списке улиц и объектов указано значение. При вводе текста в поле осуществляется поиск по частичному или полному совпадению введенного слова или слов в любом порядке. Если в поле выбрана улица или объект, то ввод новых символов в поле не доступен. Если указанная улица не найдена в справочнике, будет предложено создать объект. Для создания объекта нажмите кнопку **Да** в сообщении. Вызов карты доступен по нажатию клавиши "**F4**". Поле обязательное, если в списке улиц и объектов указано значение.
  - **Дом** - указывается номер дома. Для ввода перекрестка как места вызова введите в поле знак "/" (поле изменится на "Улица") и выберите улицу из выпадающего списка.
  - **Корпус, Квартира, Подъезд, Этаж, Код в подъезде / домофон** – данные об адресе вызова. Если в качестве места вызова указан перекресток, поля не доступны для редактирования.
  - **Тип места вызова** - значение выбирается из выпадающего списка: квартира, улица и пр.
  - **Телефон** - контактный телефон. Необязательное для заполнения, если тип обращения "Консультативное", "Справка", "Абонент отключился", "Попутный", "Для спец.бр.СМП".
  - **Кто вызывает** - данные человека, который осуществляет вызов. Доступен ввод ФИО вызывающего или выбор типа вызывающего из выпадающего списка.
  - **Дополнительная информация / Уточненный адрес** - вводится дополнительная информация или уточнения по месту вызова. Если в поле

**Улица/Объект/Карта (F4)** выбран объект, то в поле **Дополнительная информация / Уточненный адрес** подставляется полный адрес объекта в текстовом формате (из формы **Объекты СМП**).

– Блок полей **Пациент**

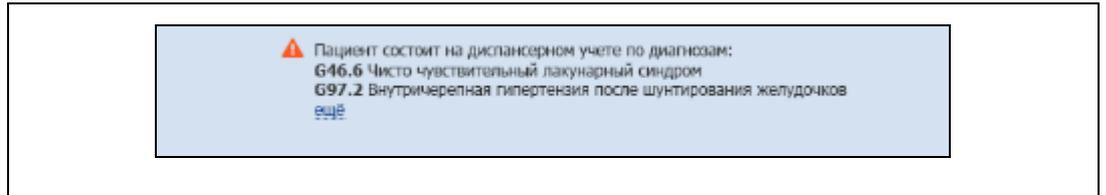
- **Повод/Отказ (F9)** – причина обращения за медицинской помощью. Если поле не заполнено, при выборе поля отобразится форма **Дерево решений**. Если поле заполнено, для открытия формы **Дерево решений** нажмите кнопку справа или клавишу **F5**. Поле обязательно для заполнения, если тип вызова любой, кроме "Консультативный", "Справка", "Абонент отключился".
- **МО перевозки** – содержит выпадающий список объектов СМП данной МО с типом "Медицинская организация". Отображение поля и обязательность его заполнения зависят от повода вызова.
- **Фамилия, Имя, Отчество** - данные пациента, поля ручного ввода. При переходе с поля **Повод** в поле **Фамилия**, если указан адрес пациента, автоматически отобразится форма с перечнем лиц, прикрепленных по указанному адресу. Также данная форма отобразится при нажатии кнопки **Проживают по адресу вызова (F6)**.

Проживают по указанному адресу			
Фамилия	Имя	Отчество	Дата рождения
	ЮЛИЯ	ГЕННАДЬЕВНА	
	ГЕННАДИЙ	ВИКТОРОВИЧ	
	РОМАН	ГЕННАДЬЕВИЧ	
	РИММА	ЯГАФАРОВНА	
	ЭМИЛЬ	МАРАТОВИЧ	

Доступна идентификация пациентов без отчества.

- **Возраст** - возраст пациента. Можно указать возраст или год рождения пациента. Если в поле был указан год рождения (число больше 1900, но меньше текущего года), возраст пациента будет посчитан по формуле - текущая дата минус указанное значение. Доступен переход по клавише **"ТАВ"** в поле выбора единиц измерения возраста (лет, месяцев, дней).
- **Пол** - пол пациента.
- **Номер полиса** - указывается номер полиса идентифицированного пациента. Заполняется автоматически.
- Если идентифицированный пациент состоит на диспансерном учете, то отобразится информация об этом со списком диагнозов. Отобразится не более двух диагнозов. Для просмотра полного списка перейдите по ссылке

ещё. В списке отобразятся только те диагнозы, к которым у пользователя есть доступ.



- Если пациент или адрес вызова зарегистрирован в Регистре случаев противоправных действий в отношении персонала СМП, для него отобразится знак ;
- Кнопка **Сброс** - сбрасывает значения полей "Повод", "Фамилия", "Имя", "Отчество", "Возраст", "Пол", "Номер полиса".
- Блок полей **Обращение**
  - **Тип обращения** – характер вызова. Заполняется автоматически в зависимости от выбранных ранее значений, но доступно для изменения. Если при заполнении формы выявлено совпадение по адресу и ФИО пациента, в поле **Тип вызова** автоматически указывается значение **Повторное** или **Дублирующее**. Значение выбирается из выпадающего списка. Выделенные серым значения недоступны для выбора.
  - **№ первичного обращения** - после выбора первичного вызова в поле автоматически указывается номер вызова. Поле доступно, если в параметре **Тип обращения** указано значение **Повторный**.
  - **Вид вызова** - заполняется автоматически на основании повода: **Экстренный/Неотложный**, но доступно для изменения. Обязательное для заполнения. Если в поле **Вид вызова** выбрано значение **Экстренный**, то автоматически сбрасываются: флаг **Вызов передан в поликлинику**, значения полей **МО передачи (НМП)** и **Служба НМП**.
  - флаг **Вызов передан в поликлинику по телефону (рации)** - доступен, если вид вызова - "Неотложный". При установке флага автоматически сбрасывается флаг "Вызов передан в другую ССМП по телефону (рации)", значения полей "МО передачи (СМП)", "Подразделение СМП".
  - **МО передачи (НМП)** - значение выбирается из выпадающего списка МО региона или МО региона, у которых имеется служба НМП (если не установлен флаг **Вызов передан в поликлинику по телефону (рации)**). Поле доступно для заполнения, если вид вызова "Неотложный".

- **Служба НМП** - служба неотложной медицинской помощи, которая будет обслуживать вызов. Значение выбирается из служб НМП, относящихся к МО передачи вызова. Поле доступно для заполнения, если заполнено поле "МО передачи (НМП)".
- **Вызов передан в поликлинику по телефону (рации)** - флаг доступен, если вид вызова "Неотложный" и повод любой, кроме "Консультация по телефону". При установке флага автоматически сбрасывается флаг "Вызов передан в другую ССМП по телефону (рации)", значения полей "МО передачи (СМП)", значение поля "Подразделение СМП".
- **МО передачи (НМП)** – по умолчанию отображается МО НМП, в которую передан вызов. Содержит выпадающий список МО региона или МО региона, у которых имеется служба НМП (если не установлен флаг **Вызов передан в поликлинику по телефону (рации)**). Поле доступное для редактирования, если одновременно выполняются следующие условия:
  - вид вызова - "Неотложный";
  - не заполнено поле "Подстанция";
  - не установлен флаг "Вызов передан в другую ССМП по телефону (рации)".
- **Подразделение СМП** - из выпадающего списка выбирается подстанция СМП, которой будет направлен вызова. Для выбора доступно подразделение СМП с любым типом, кроме "Оперативный отдел". Вызов отобразится в АРМ диспетчера подстанции СМП указанной подстанции. Список подстанций, доступных для выбора зависит от настроек:
  - Если установлен флаг **Разрешить передачу вызовов в другую МО** - то для выбора доступны подразделения СМП с типом "Удаленная подстанция" всего региона. Подразделения СМП отсортированы по МО, при этом сначала отображаются подразделения своей МО, затем все остальные.
  - Иначе - в выпадающем списке доступны только подстанции, подчиненные оперативному отделу пользователя.
- **Отложенный вызов** - установите флаг, если вызов отложенный (например, перевозка больного). Заполните параметры отложенного вызова: **Дата, Время, Комментарий**. При установке флага значения полей "№ вызова (за день)", "№ вызова (за год)" очищаются. Вызов с признаком "Отложенный

вызов" сохраняется без номера вызова за день, номера вызова за год. Флаг доступен для редактирования, если для вызова указано подразделение СМП и тип вызова:

- 1. Первичный
- 2. Повторный
- 3. Активный
- 19. Актив

### 5.1.2.2 Журнал вызовов

Вкладка содержит вызовы за указанный период.

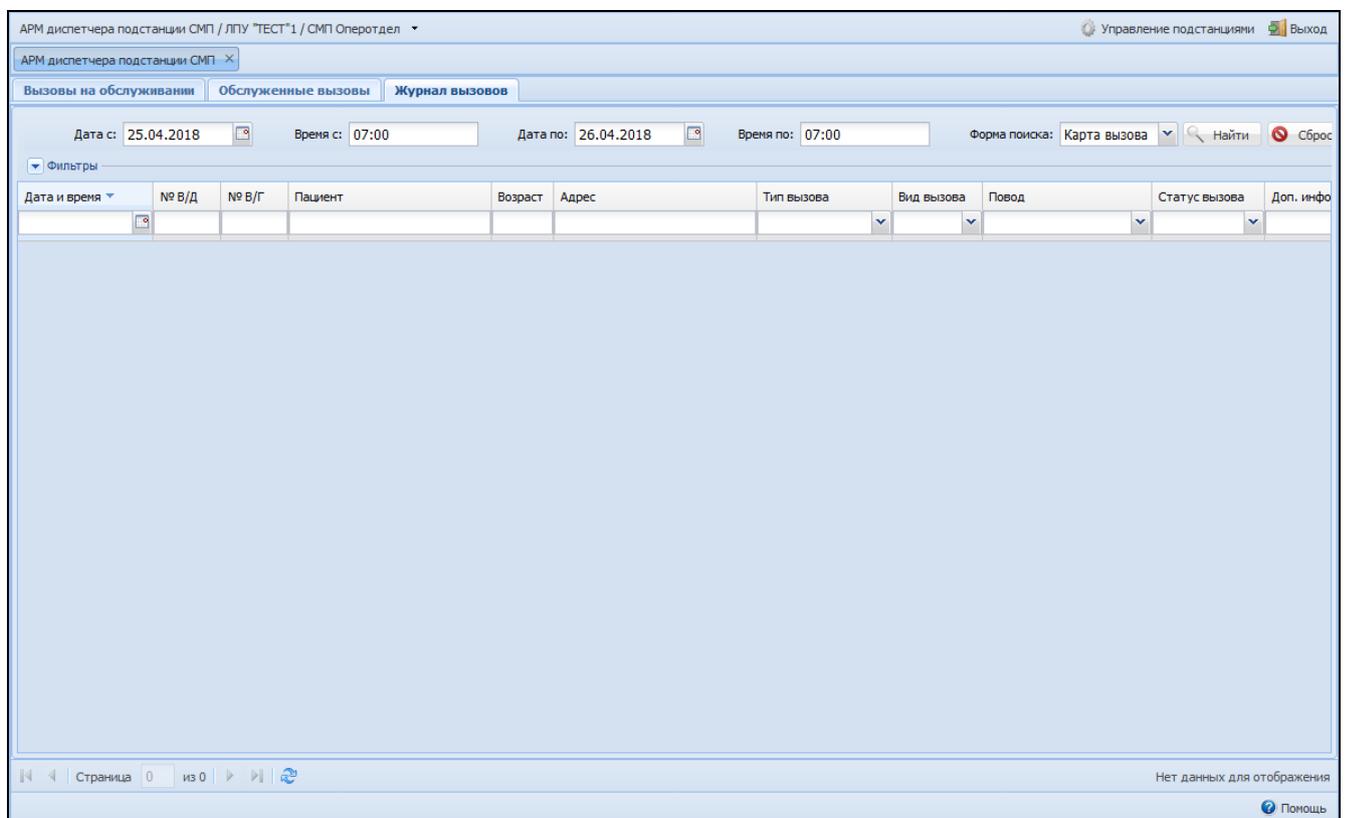


Рисунок 1 Вкладка Журнал вызовов

Вкладка содержит:

- поле для указания периода;
- панель фильтров;
- таблицу вызовов.

В таблице отображаются вызовы за указанный период и удовлетворяющие условиям фильтрации. По умолчанию задан период – текущий день.

Если форма открыта из АРМ диспетчера по приему вызовов, то отображаются вызовы:

- всех подстанций, подчиненных оперативному отделу текущего пользователя;
- принятые в данной МО и переданные на обслуживание в НМП (заполнено поле "МО передачи (НМП)");
- принятые в данной МО вызовы, которые не требуют передачи на обслуживание (например, "Консультативный", "Справка", "Абонент отключился").

По умолчанию отображаются только вызовы, принятые сотрудником (диспетчером), к которому привязан текущий пользователь.

Если форма открыта из

- АРМ диспетчера подстанции СМП, то отображаются вызовы, переданные на те подстанции, которые были указаны на форме "Выбор подстанции для управления";
- АРМ старшего врача СМП, то отображаются вызовы:
  - переданные на те подстанции, которые выбраны на форме "Выбор подстанции для управления";
  - принятые в данной МО и переданные на обслуживание в НМП (заполнено поле "МО передачи (НМП)");
  - принятые в данной МО вызовы, которые не требуют передачи на обслуживание (например, "Консультативный", "Справка", "Абонент отключился").

Для изменения периода укажите данные в поле. В АРМ диспетчера по приему вызовов доступен для выбора только период в один календарный день. В АРМ старшего врача СМП доступен выбор периода не более 31 дня.

Для фильтрации вызовов в списке:

- раскройте панель фильтров. Для этого нажмите заголовок "Фильтры";
- укажите параметры фильтрации в полях:
  - "Дата с/по" – период дат приема вызова, по умолчанию выбрана текущая дата;
  - "Время с/по" – период времени приема вызова, по умолчанию выбрано время начала суток из настроек региона (значение поля "Время начала суток для нумерации вызовов" уровня "СМП" формы "Параметры системы");
  - "Форма поиска" – значение выбирается из выпадающего списка:

- "Талон вызова" – данные в табличную область формы загружаются из талона вызова.

Значение выбрано по умолчанию;

- "Карта вызова" – данные в табличную область формы загружаются из карты закрытия вызова.
- "Диспетчер вызовов" – фильтрация по диспетчеру, принявшему вызов. Значение выбирается из выпадающего списка сотрудников всех подразделений СМП, подчиненных оперативному отделу пользователя. Если форма открыта из АРМ диспетчера по приему вызовов, то поле доступно для редактирования, если в настройках оперативного отдела пользователя установлен флаг "Отображать вызовы всех подстанций Опер. отдела пользователя в АРМ диспетчера по приему вызовов. Диспетчером, принявшим вызов, является пользователь, который первый по времени изменил статус вызова на любой, кроме "Передано из 112";
- "Дата рождения с/по" – поля ввода дат. Для поиска вызовов по дате рождения пациентов;
- "Возраст с/по" – поля ввода целых положительных чисел. Для поиска пациентов по возрасту, попадающему в указанный диапазон;
- "Нас. пункт", "Улица", "Дом", "Корпус", "Квартира" – поля для поиска вызовов по адресам пациентов;
- "Диагноз с/по" – для поиска вызовов по диапазону диагнозов. Если значение в поле "Диагноз с" задано, а поле "Диагноз по" не заполнено, то при поиске отобразятся вызовы с диагнозами, следующими за значением, указанным в поле "Диагнозом с" по МКБ-10. Если задано значение в поле "Диагноз по", а поле "Диагноз с" пустое, то отобразятся вызовы с диагнозами, предшествующими диагнозу, указанному в поле "Диагноз по";
- 
- "Фамилия", "Имя", "Отчество" – поля для поиска вызовов по Ф. И. О. пациентов;
- нажмите кнопку "Найти".

Рисунок 2 Панель фильтрации

Если форма открыта в АРМ старшего врача СМП или АРМ старшего врача НМП, то временной интервал поиска не может превышать семи дней. В случае превышения указанного интервала отображается сообщение: "Заданный период не может превышать 7 дней". Поиск не выполняется.

Если форма открыта в других АРМ, то временной интервал поиска не может превышать 3 дней. В случае превышения указанного интервала отображается сообщение: "Заданный период не может превышать 3 дня". Поиск не выполняется.

При соблюдении временных интервалов производится поиск вызовов, которые удовлетворяют условиям фильтрации. В результате в списке отобразятся первые 100 найденных записей (первая страница поиска).

Для сброса фильтрации нажмите кнопку "Сброс".

Если для вызова заведена карта вызова, то производится фильтрация по значению, указанному в карте. Если для вызова заведен только талон вызова, производится фильтрация по значениям, указанным в талоне вызова.

Панель управления страницами содержит:

- поле "Страница" – номер страницы;
- кнопка



"Первая страница" – переход на первую страницу;

- кнопка



"Предыдущая страница" – переход на предыдущую страницу;

- кнопка



"Следующая страница" – переход на следующую страницу;

- кнопка



"Последняя страница" – переход на последнюю страницу;

- кнопка



"Обновить" – при нажатии на кнопку список вызовов на выбранной странице обновляется.

Список вызовов представлен в виде таблицы, которая содержит столбцы:

- "Дата и время" – выводится дата и время приема вызова из Талона вызова в формате, заданном в настройках региона (поле "Формат времени для отображения в АРМ" вкладки "СМП" формы "Параметры системы"). Фильтрация значений по вхождению;
- "№ В/Д" – номер вызова за день из талона вызова;
- "№ В/Г" – номер вызова за год из талона вызова;
- "Пациент" – Ф. И. О. пациента;
- "Возраст" – возраст пациента в формате <Числовое значение возраста> <Единица измерения возраста ("лет", "мес." или "дн.")>:
  - при поиске по талонам вызовов берется дата рождения из талона вызова:
    - если разница между текущей датой и датой рождения пациента менее 30 дней, то возраст указывается в днях;
    - если разница между текущей датой и датой рождения пациента менее 12 месяцев или 12 месяцев, то указывается полное количество месяцев;
    - иначе указывает возраст в полных годах;
  - при поиске по картам вызовов:
    - если карта вызова НЕ заполнена, данные берутся из талона вызова по указанным выше правилам;
    - иначе выводится возраст пациента из карты вызова;
- "Адрес " – адрес вызова, выводится адрес вызова в формате <Наименование района (если адрес вызова содержит район)>, <Наименование города (если адрес вызова содержит город)>, <Наименование населенного пункта (если адрес вызова содержит населенный пункт)>, <Наименование улицы>, <Наименование второй улицы (если адрес вызова содержит вторую улицу)>, <Номер дома>, <Номер корпуса>, <Номер квартиры>;
- "Тип вызова";
- "Вид вызова" – указывается значение:
  - "Экстренный" – если случай должен быть обслужен в течение 20 минут;

- "Неотложный" – если вызовов должен быть обслужен в течение двух часов;
- "Повод" – повод вызова;
- "Статус" – статус вызова;
- "Доп. информация" – дополнительная информация к вызову из талона вызова;
- "СМП/НМП" – если вызов передан на обслуживание в службу НМП, то отобразится значение "НМП". Иначе – "СМП";
- "Диагноз" – основной диагноз из карты вызова;
- "Подразделение СМП" – подразделение СМП, обслуживающее вызов;
- "Бригада" – выводится номер бригады, обслуживающей вызов;
- "На контроле" – если вызов имеет признак "На контроле", то отображается отметка, недоступная для изменения. Столбец отображается, если в настройках оперативного отдела установлен флаг "Включить функцию "Контроль вызовов";
- "МО НМП" – если вызов был отправлен на обслуживание в неотложную медицинскую помощь, то отобразится значение поля "МО передачи (НМП)" талона вызова;
- "МО передачи актива" – если было создано активное посещение, то отобразится краткое наименование МО активного посещения.

Вызовы в табличной области формы по умолчанию отсортированы по дате и времени приема вызова (вверху отображаются последние вызовы).

Для быстрого поиска данных в таблице удобно воспользоваться фильтром в заголовке столбца. Для этого:

- введите значение в заголовке столбца или выберите его из выпадающего списка;
- нажмите кнопку "Найти" на панели фильтров или клавишу Enter.

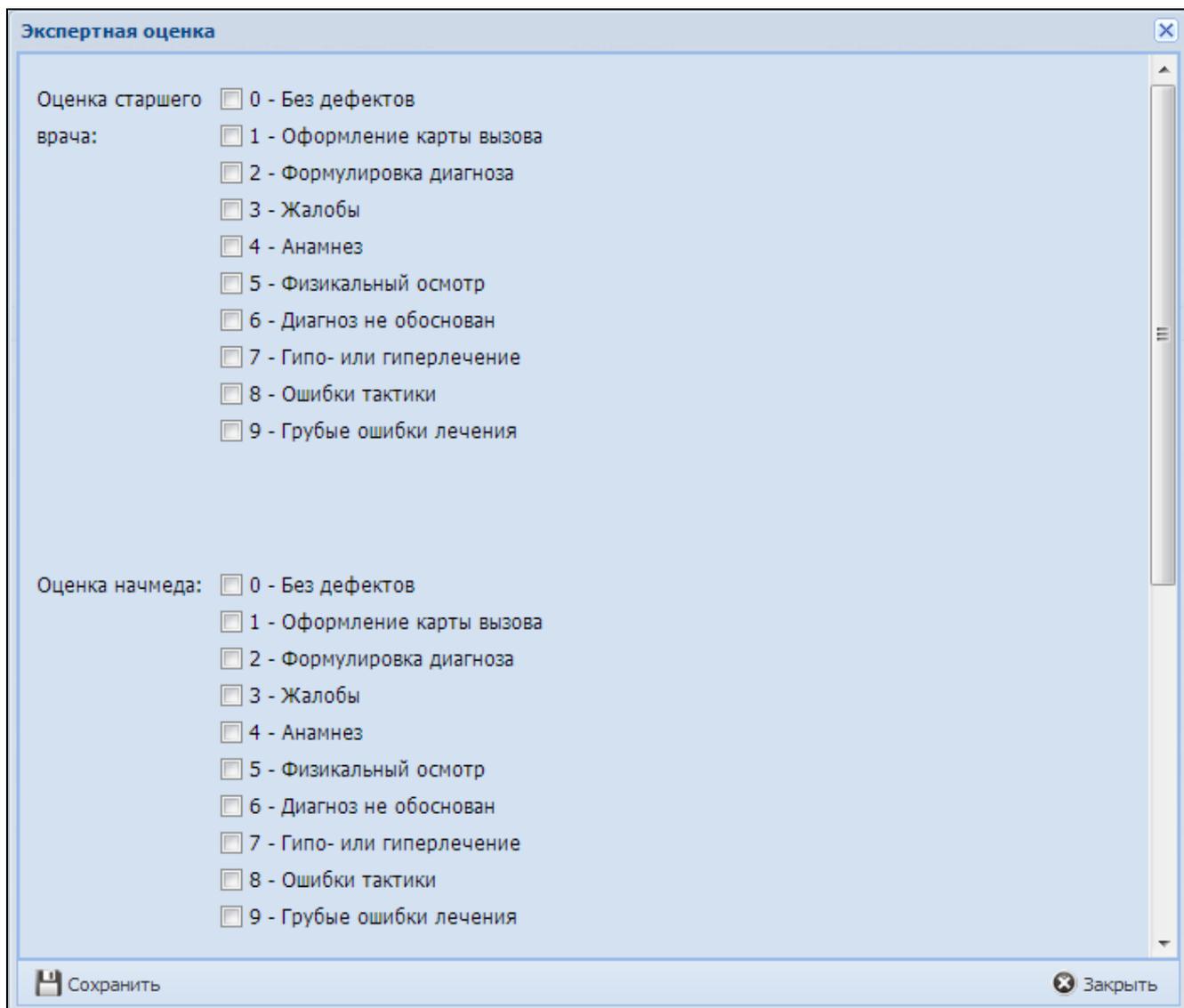
В результате в списке останутся вызовы, удовлетворяющие условиям поиска. Для сброса фильтрации:

- нажмите кнопку справа от указанного фильтра.
- нажмите кнопку "Найти" на панели фильтров или клавишу "Enter".

Каждая запись в табличной области формы имеет контекстное меню:

- "Талон вызова" – для вызова формы "Талон вызова" в режиме просмотра;
- "Карта вызова" – доступно, если на выбранный вызов создана карта вызова. Для вызова формы "Карта вызова. Закрытие":
  - в режиме просмотра при работе с формой "Журнал вызовов" в АРМ диспетчера по приему вызовов СМП. АРМ старшего врача СМП;

- в режиме редактирования при работе с формой "Журнал вызовов" в АРМ диспетчера подстанции СМП;
- "Карточка вызова 112" – доступно, если вызов принят из Системы 112. При нажатии отображается форма "Карточка вызова 112";
- "Экспертная оценка" – доступно в АРМ старшего врача СМП, если на выбранный вызов создана карта вызова. При выборе пункта отображается форма "Экспертная оценка", которая содержит экспертные оценки вызова специалистами МО. Форма соответствует вкладке "Экспертная оценка" карты закрытия вызова;



Экспертная оценка

Оценка старшего врача:

- 0 - Без дефектов
- 1 - Оформление карты вызова
- 2 - Формулировка диагноза
- 3 - Жалобы
- 4 - Анамнез
- 5 - Физикальный осмотр
- 6 - Диагноз не обоснован
- 7 - Гипо- или гиперлечение
- 8 - Ошибки тактики
- 9 - Грубые ошибки лечения

Оценка начмеда:

- 0 - Без дефектов
- 1 - Оформление карты вызова
- 2 - Формулировка диагноза
- 3 - Жалобы
- 4 - Анамнез
- 5 - Физикальный осмотр
- 6 - Диагноз не обоснован
- 7 - Гипо- или гиперлечение
- 8 - Ошибки тактики
- 9 - Грубые ошибки лечения

Сохранить      Закрыть

Рисунок 3 Форма Экспертная оценка

- "История вызова" – при выборе пункта отображается форма "История вызова", которая содержит список всех событий, произошедших с вызовом. Форма предназначена только для просмотра;

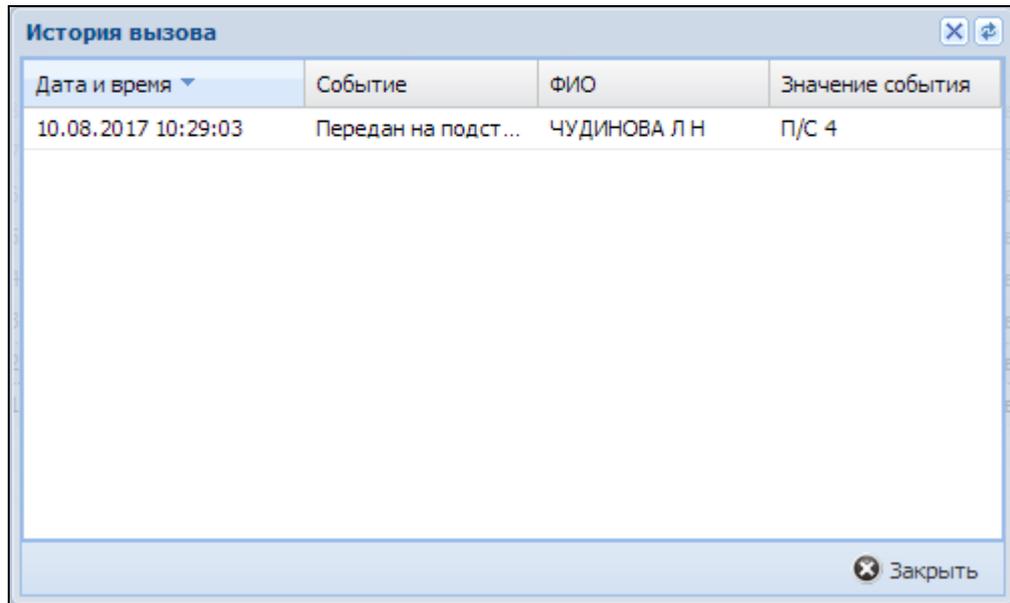


Рисунок 4 Форма История вызова

- "Прослушать аудиозапись" – доступно, если для выбранного вызова создана аудиозапись. При выборе пункта открывается встроенный плеер браузера для прослушивания аудиозаписи. Если у вызова есть связанные вызовы, для прослушивания будут отображаться записи всех связанных вызовов.

### 5.1.2.3 Журнал карточек 112

Форма "Журнал карточек 112" предназначена для поиска и работы с карточками вызовов 112, принятыми из Системы 112.

Форма доступна при нажатии кнопки "ОК" на форме принятия вызова из 112.

The screenshot displays the 'Журнал карточек 112' application interface. At the top, there are navigation tabs: 'Новый вызов', 'Журнал вызовов', and 'Журнал карточек 112'. Below the tabs, a date range selector shows '17.07.2017 - 17.07.2017'. A filter panel is visible with the following elements:

- 'Фильтры' section with a dropdown arrow.
- 'Номер оператора 112:' followed by an empty text input field.
- 'Статус карточки:' followed by a dropdown menu showing '1. Новая'.
- 'Найти' button with a magnifying glass icon.
- 'Сброс' button with a red 'X' icon.

Below the filter panel is a table with the following columns: 'Дата и время', 'Номер оператора 112', 'ФИО', 'Дата рождения', 'Возраст', 'Адрес вызова', and '№ за день'. The table body is currently empty. At the bottom of the interface, there is a status bar with the text 'Нет данных для отображения'. Navigation controls include 'Страница 0 из 0' and a 'Выбрать' button with a green checkmark icon. There are also 'Помощь' and 'Закрыть' buttons.

Рисунок 5 Форма Журнал карточек 112

В журнале отображаются только карточки своей МО либо карточки без указания МО, в зависимости от установленных настроек в параметрах Системы.

Форма содержит:

- панель фильтров;
- табличную область;
- панель инструментов.

В верхней части формы отображается поле выбора периода дат. В списке отображаются вызовы только за указанный период. По умолчанию выбран период – текущая дата.

Для фильтрации вызовов в списке:

- раскройте панель фильтров. Для этого нажмите заголовок "Фильтры";
- укажите параметры фильтрации в полях панели:
  - "Номер оператора 112" – для фильтрации записей по номеру оператора 112;
  - "Статус карточки" – значение выбирается из выпадающего списка статусов карточки 112. По умолчанию выбран статус "Новая";
- нажмите кнопку "Найти".

В результате в списке отобразятся только вызовы, которые удовлетворяют условиям фильтрации. Для сброса фильтрации нажмите кнопку "Сброс".

Список вызовов представлен в виде таблицы, которая содержит столбцы:

- столбец для установки флага;
- "Дата и время" – дата и время обращения в карточке 112;
- "Номер оператора 112" – номер оператора 112;
- "ФИО" – Ф. И. О. пациента из карточки 112;
- "Дата рождения" – дата рождения пациента из карточки 112;
- "Возраст" – возраст пациента из карточки 112;
- "Адрес вызова" – адрес вызова из карточки 112;
- "№ за день" – номер вызова, созданного в Системе на данную карточку 112, за день;

поле НЕ заполняется для карточек 112 в статусе "Новая" и "В обработке";

- "№ за год" – номер вызова, созданного в Системе на данную карточку 112, за год;

поле НЕ заполняется для карточек 112 в статусе "Новая" и "В обработке";

- "Статус карточки" – статус карточки 112.

Кнопка "Карточка 112" предназначена для просмотра формы, которая содержит всю информацию о вызове, принятую от 112.

**Карточка вызова 112**

Общий раздел

Идентификатор карточки вызова 112: 105

Информация о пациенте

Идентификатор: 05BEC0A5-C493-EB26-7EDC-B580209028F

Повод: Боли в грудной клетке

Фамилия: Павлов

Имя: Иван

Отчество: Васильевич

Пол: Male

Способность к самостоятельному передвижению: тест. Способность к передвижению

Возраст: 16

Дата рождения: 2001-05-18T00:00:00.

Идентификатор во внешней системе:

Адрес места вызова

Город: Пермь

Сокращение типа города или нас. пункта:

Район: Тест Район

Улица: Пермь

Сокращение типа улицы:

Номер дома: 2

Номер корпуса: 3

Строение: а

Владение: частное

Адресный участок вне населенного пункта: Вне населенного пункта. Адресный учас

Улица вне населенного пункта: Вне населенного пункта. Улица

Дорога: Тест. Дорога

Уточнение: тест Уточнение

Рисунок 6 Форма Карточка вызова 112

Отметьте вызовы в списке, установив флаги в первом столбце, и нажмите кнопку "Выбрать" для приема нового вызова с параметрами выбранной карточки. Кнопка "Выбрать" доступна только для карточек вызова 112 со статусом "Новая".

### 5.1.3 Работа с формой приема вызова

#### 5.1.3.1 Общий алгоритм работы с формой

Прием нового вызова выполняется при нажатии кнопки "Новый вызов"/"Принять новый вызов":

- в АРМ диспетчера по приему вызовов СМП – при входе в АРМ отображается форма ожидания принятия нового вызова;

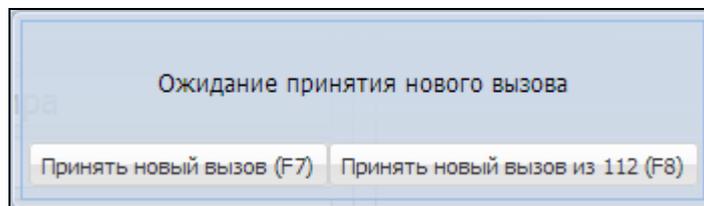


Рисунок 7 Форма ожидания принятия нового вызова

Для приема нового вызова:

- нажмите кнопку "Новый вызов"/"Принять новый вызов";
- отобразится форма приема вызова;

Новый вызов | Журнал вызовов

Дата вызова: 11.04.2023 | Время: 12:44:10 | Номер за день: 1 | Срочность: | Профиль:

**Место вызова**

Нас. пункт:

Улица / Объект:

Дом:  Корпус:  Кварт:  Подъезд:

Этаж:  Домофон/Код:

Тип места вызова: 1. квартира

Телефон:

Кто вызывает:

Доп. информация:

**Пациент**

Повод/Отказ:

Фамилия:

Имя:

Отчество:

Возраст:  Лет | Пол:

Полис:

Сброс

**Обращение**

Тип обращения: 1. Первичное | № первичного обращения:

Вид вызова: Экстренный |  Вызов передан в поликлинику по телефону (рации)

МО передачи:

Служба НМП:  |  Вызов передан в другую ССМП по телефону (рации)

Подразделение СМП:

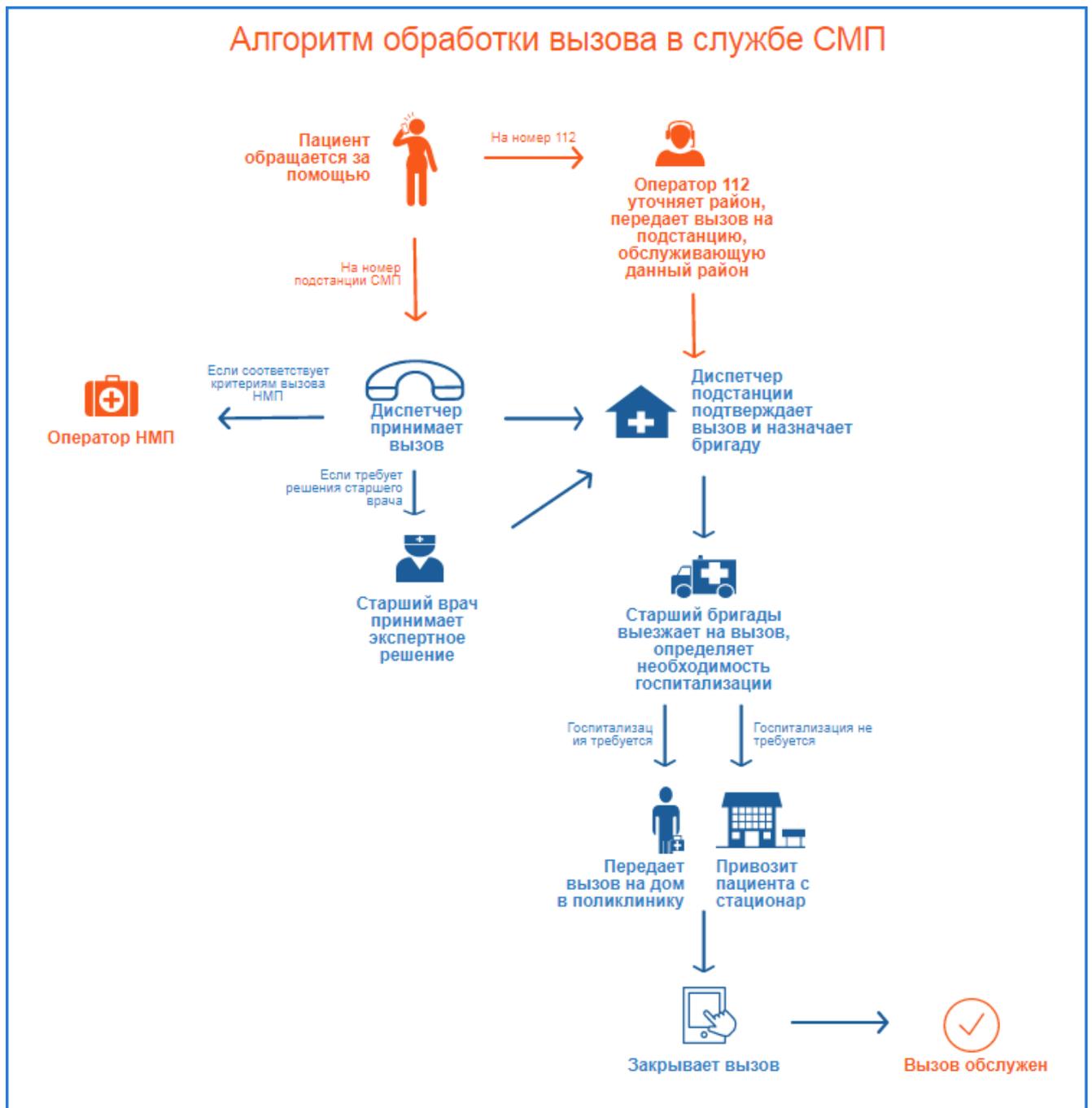
Отложенный вызов

F1 Помощь | F2 Неизвестен | F3 Поиск | F4 Карта | F6 Поиск по адрес | F7 МО обслужива | F8 История обращ | F9 Поиск вызова | ALT + F10 Сохранить и продолжить | F10 Сохранить | Esc Закрыть

Рисунок 8 Форма приема вызова

- выполните действия:
  - введите данные о месте вызова;
  - выберите повод обращения;
  - введите данные пациента;
  - укажите тип вызова;
  - введите необходимые дополнительные данные;
  - сохраните введенные данные.

**Общий алгоритм обработки вызова в Системе:**



### 5.1.3.2 Запись телефонных переговоров

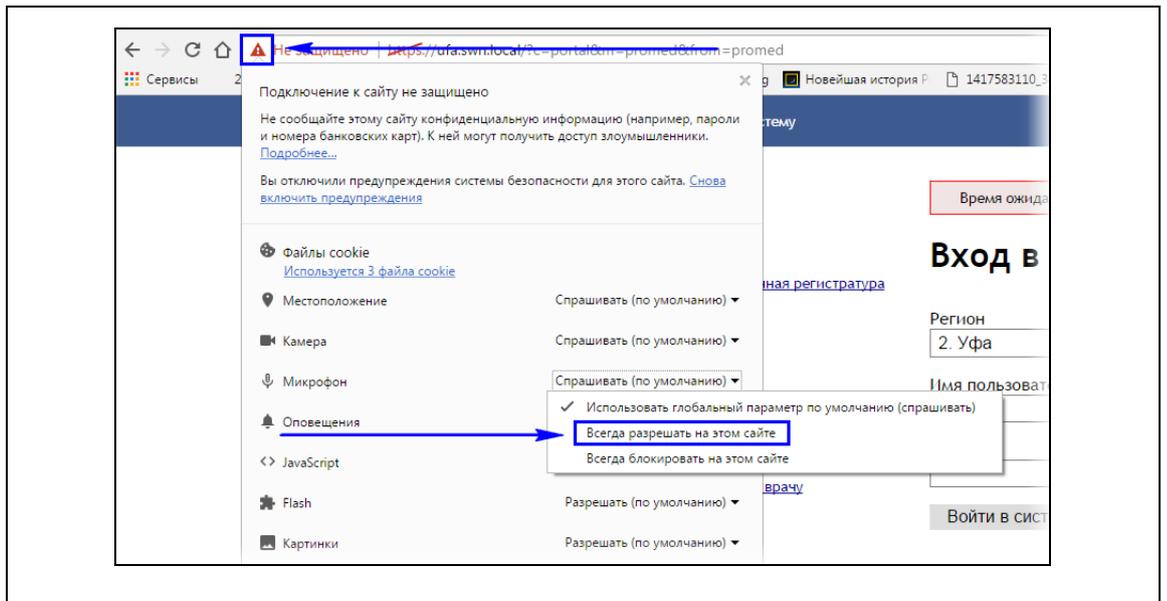
Все телефонные переговоры при обращении граждан в СМП подлежат записи.

Запись начинается автоматически при приеме нового вызова, если подключен микрофон и в настройках браузера разрешено использование микрофона.

Для разрешения записи в Google Chrome:

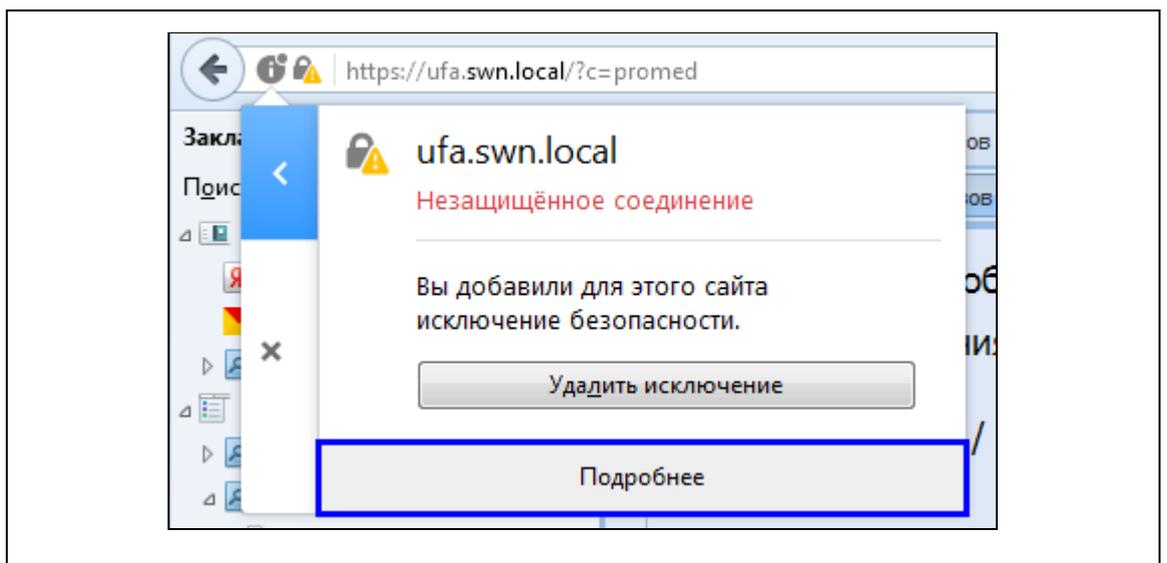
- Нажмите символ в начале адресной строки браузера.
- Раскройте выпадающий список справа от пункта меню **Микрофон**.

- Выберите пункт **Всегда разрешать на этом сайте**.

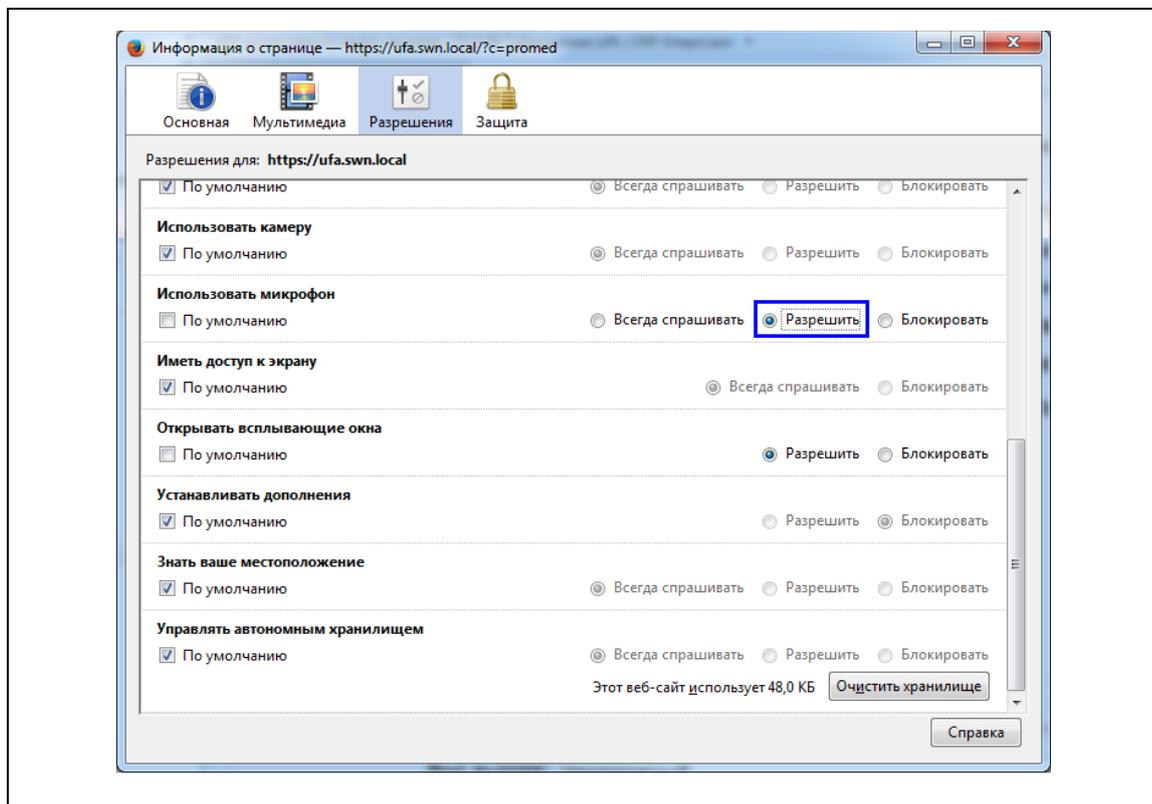


Для разрешения записи в Mozilla Firefox:

- Нажмите символ в начале адресной строки браузера.
- Нажмите кнопку **Подробнее**.



- Перейдите к просмотру разрешений.
- Установите переключатель **Использовать микрофон** в положение **Разрешить**.



Если сотрудник нажимает кнопку **Сохранить** формы приема вызова, запись вызова останавливается, производится сохранение записи вызова (при сохранении указывается ссылка на вызов и файл записи).

Если сотрудник закрывает форму без сохранения вызова, запись останавливается, производится сохранение записи вызова (без ссылки на вызов).

Для записи вызовов установите флаг **Использовать микрофон для записи вызова** в структуре МО для конкретного подразделения СМП.

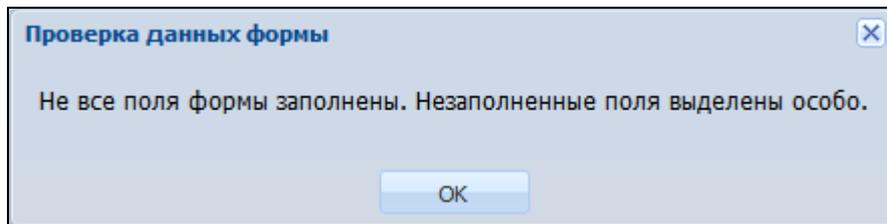
### 5.1.3.3 Поиск и идентификация пациента

### 5.1.4 Сохранение формы приема вызова

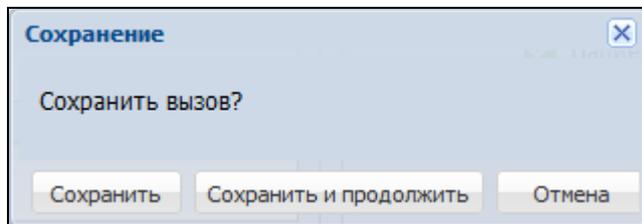
Для сохранения вызова нажмите кнопку **Сохранить**.

Системой будет произведена проверка на заполнение обязательных полей. Если поля не заполнены, отобразится сообщение, форма не будет сохранена.

Кроме того, сохранение вызова будет возможным, только если идентифицированный пациент не является умершим на дату приема вызова.



Если все поля заполнены верно, отобразится сообщение:



Нажмите **Сохранить** для сохранения вызова.

Если требуется оформить несколько вызовов по одному месту (группа пострадавших), нажмите кнопку **Сохранить и продолжить**. В этом случае:

- текущий вызов будет сохранен;
- будет создан новый вызов с заполненными по аналогии с предыдущим вызовом полями (поля доступны для редактирования).

После сохранения вызов будет передан в:

- АРМ диспетчера подстанции СМП;
- или в АРМ старшего врача СМП, если тип или повод вызова требует решения старшего врача.

Вызову автоматически будет присвоен статус "Закрыто", если тип вызова:

- **Консультативный;**
- **Справка;**
- **Абонент отключился.**

При сохранении изменений в вызове 112 отобразится сообщение: "Применить изменения для всех выбранных карточек 112?". Выберите действие:

- **Применить для всех** - для сохранения введенных изменений для всех вызовов 112, которые были выбраны на форме **Журнал карточек 112**.
- **Применить для одной и открыть следующую** - для сохранения введенных изменений только для данного вызова и открытия следующего вызова из числа выбранных на форме **Журнал карточек 112**.

### 5.1.5 Отменяющий вызов

Если тип вызова "Отмена вызова" и в настройках оперативного отдела установлен флаг "Отменяющие вызовы" в разделе "Вызовы, требующие решения старшего врача, то вызову будет присвоен статус "Решение старшего врача". Работа с вызовом будет продолжена в АРМ старшего врача СМП.

Если тип вызова "Отмена вызова" и в настройках оперативного отдела установлен флаг "Отменяющие вызовы" в разделе "Вызовы, требующие решения диспетчера отправляющей части" , то вызову будет присвоен статус "Решение диспетчера отправляющей части". Работа с вызовом будет продолжена в АРМ диспетчера подстанции СМП.

Если отменяющие вызовы не требуют решения старшего врача или диспетчера отправляющей части, то действия по обработке вызова производятся автоматически.

На первичный (отменяемый) вызов **не выехала бригада** (то есть бригада на вызов не назначена или назначена, но находится в статусе "Ожидание принятия"), то:

- Статус первичного (отменяемого) вызова меняется на "Отказ".
- Статус отменяющего вызова меняется на "Закрето".
- Если бригада назначена на вызов, но не выехала, статус бригады меняется на "Конец обслуживания" и далее на "Свободна".
- В мобильном АРМ старшего бригады СМП первичный (отменяемый) вызов перестает отображаться.

На первичный (отменяемый) **вызов** выехала бригада, то:

- В мобильном АРМ старшего бригады СМП, назначенной на данный вызов, отобразится сообщение об отмене вызова с возможностью заполнить карту вызова.
- Статус первичного вызова меняется на "Обслужено".
- Статус отменяющего вызова меняется на "Закрето".
- Статус бригады меняется на "Конец обслуживания" и далее на "Свободна".
- В мобильном АРМ старшего бригады СМП первичный (отменяемый) вызов перестает отображаться.

При отмене вызова, принятого из системы 112, на который выехала бригада, происходит завершение обслуживания данного вызова и всех дублирующих вызовов из 112.

### 5.1.6 Дублирующий, повторный, справочный вызов

**Дублирующим** считается вызов на тот же адрес или на того же человека, если есть незакрытые вызовы. После ввода адреса производится проверка на полное совпадение адреса. Если адрес не совпал, то производится проверка после идентификации пациента.

**Повторным** считается вызов на тот же адрес на того же человека, если вызов закрыт за последние 24 часа.

**Справочным** считается обращение к диспетчеру за информацией, вызов, на который не требуется выезд бригады.

**Дублирующими вызовами не являются** необработанные вызовы, переданные из 112 (карта 112, связанная с вызовом, находится в статусе "Новая").

Если при заполнении формы приема вызова совпал адрес или пациент, отобразится форма **Выбор первичного вызова**. Кроме того, форму можно вызвать при помощи горячей клавиши "F9" или кнопки **Поиск вызова** внизу формы.

Для продолжения работы следует выбрать первичный вызов:

- Выберите вызов в списке.
- Нажмите кнопку **Выбрать**. Отобразится форма выбора действия с первичным вызовом.
- Выберите действие.

Дальнейшие действия зависят от выбора:

- **Справочный вызов** - будет создан справочный вызов, в котором поля будут автоматически заполнены значениями первичного вызова.
- **Дублирующий вызов** - доступно, если выбранный первичный вызов еще не обслужен. В результате тип вызова будет изменен на "Дублирующий", поля будут автоматически заполнены значениями первичного вызова.
- **Состояние ухудшилось** - доступно, если выбранный первичный вызов еще не обслужен. Будет открыта форма выбора повода вызова. Срочность вызова будет увеличена.
- **Оформить отказ** - доступно, если выбранный первичный вызов еще не обслужен. При нажатии отобразится форма ввода причины отказа. Укажите причину и нажмите кнопку **ОК**. В результате будет создан вызов с типом "Отмена вызова".
- **Повторный вызов** - доступно, если выбранный первичный вызов обслужен. Будет создан повторный вызов с полями, автоматически заполненными значениями из первичного вызова.

#### 5.1.7 Связанные вызовы

**Связанные вызовы** - это вызовы по одному адресу на несколько пострадавших. Например, ДТП, массовое ЧП.

Для создания связанного вызова:

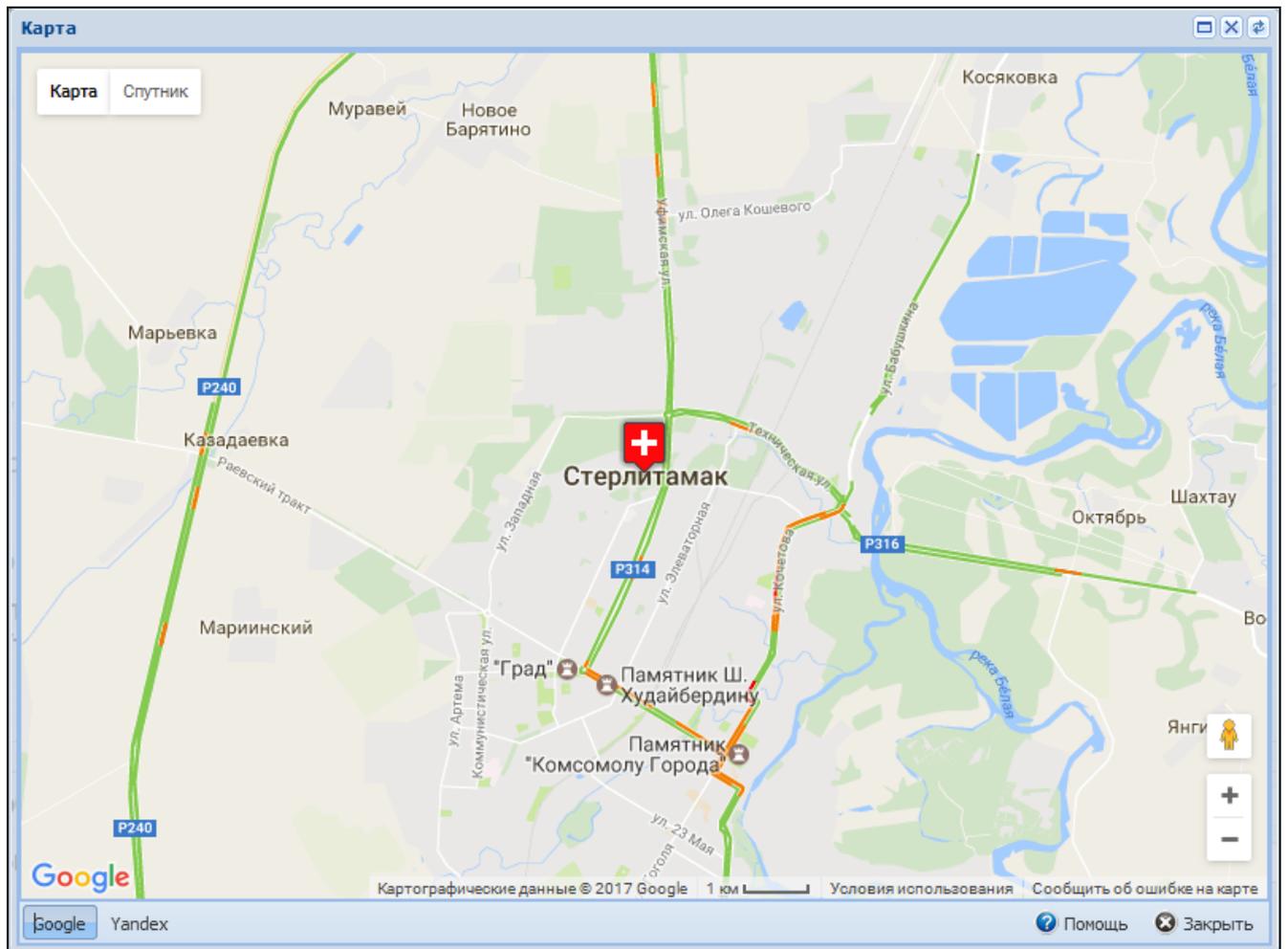
- Создайте вызов на первого пострадавшего: примите вызов, заполните данные.
- Нажмите кнопку **Сохранить и продолжить** или сочетание клавиш "**ALT**" + "**F10**".
- В результате вызов будет сохранен и будет открыта форма приема нового вызова с полями, заполненными аналогично предыдущему вызову, но доступными для редактирования. Заполните поля формы.
- Нажмите кнопку **Сохранить**.

Таким образом оперативно можно создать несколько вызовов по одному адресу, которые будут связаны между собой. В АРМ диспетчера подстанции СМП данная связь будет отображаться, что позволит специалисту принять решение по назначению бригады на вызовы.

#### 5.1.8 Выбор места вызова на карте

Для просмотра или выбора места вызова на карте нажмите клавишу "**F4**".

Отобразится форма **Карта**.



Карта автоматически позиционируется на указанном адресе места вызова.

Чтобы выбрать место вызова на карте дважды нажмите левой клавишей мыши в нужном месте карты. Поля раздела "Место вызова" заполнятся автоматически.

Для выхода из формы нажмите клавишу "Esc".

### 5.1.9 Справочная информация по адресу вызова

Для просмотра справочной информации по адресу вызова нажмите клавишу "F7" (действие доступно, только если заполнены поля адреса вызова). В результате отобразится форма

**Справочная информация по адресу вызова.**

Форма содержит следующие разделы и поля:

- Раздел **МО, обслуживающая взрослое население** - отображается информация о МО, обслуживающей взрослое население по адресу вызова. Учитываются только действующие на дату приема вызова участки и МО. Раздел содержит поля:
  - **Наименование** - определяется автоматически из территории обслуживания подстанции;
  - **Телефон**;
  - **Адрес**.
- Раздел **МО, обслуживающая детское население** - отображается информация о МО, обслуживающей взрослое население по адресу вызова. Учитываются только действующие на дату приема вызова участки и МО. Раздел содержит поля:
  - **Наименование** - определяется автоматически из территории обслуживания подстанции;
  - **Телефон**;
  - **Адрес**.

Данные на форме используются из паспорта МО.

Если улица или населенный пункт заведен в паспорте МО без указания номеров домов, то улица обслуживается МО целиком. Если у населенного пункта нет улиц, то отображается МО, обслуживающая поселок.

#### 5.1.10 Выбор причины вызова

При выборе поля **Повод** отобразится форма **Дерево решений**.

Форма содержит поле **Повод**, значение которого выбирается из выпадающего списка.

Для указания повода:

- а) Начните ввод кода повода или раскройте список.
- б) Выберите значения из списка, используя кнопки мыши или клавиши "↑", "↓" для перемещения и **"Enter"** для выбора. В результате форма будет закрыта, а в поле **Повод** будет указано выбранное значение.

Для указания повода можно использовать анкету, позволяющую определить причину обращения и ее код. Для перехода к анкете нажмите клавишу **"Tab"**.

Анкета представляет собой последовательность вопросов с вариантами ответов.

Для перемещения между вариантами ответов воспользуйтесь клавишами "↑", "↓".

Для выбора варианта нажмите клавишу **"Enter"**.

Для возврата к предыдущему вопросу нажмите клавишу **"Backspace"**.

В зависимости от повода вызова определяется его срочность и профиль бригады СМП.

Сведения о срочности вызова и профиле бригады отобразятся в шапке формы приема вызова.

СР: 2

ПР: Е

### **5.1.11 Передача вызова в службу неотложной помощи**

### **5.1.12 Условия передачи в НМП**

Вызов передается в службу неотложной медицинской помощи, если параметры вызова соответствуют критериям передачи:

- пациент идентифицирован в Системе;
- возраст пациента больше одного года (пациенты, возраст которых до одного года, обслуживаются службой скорой медицинской помощи);
- адрес вызова на территории обслуживания станцией НМП;
- в МО имеется служба неотложной помощи, которая обслуживает население по месту вызова, в соответствии с возрастной группой, либо в структуре МО указана организация со службой НМП, обслуживающая данную МО;
- для данного повода вызова указан тип приема вызова "НМП. Неотложная медицинская помощь" на форме "Логика предложения бригад на вызов" (доступна в АРМ администратора СМП).

### **5.1.13 Алгоритм передачи вызова из СМП в службу НМП:**

Для передачи вызова в службу НМП:

- примите новый вызов;
- укажите повод вызова, который подлежит обслуживанию в НМП;
- введите данные пациента и идентифицируйте в Системе;
- в поле "Служба НМП" выберите службу неотложной медицинской помощи (далее – НМП) (кабинет НМП), в которую передается вызов. По умолчанию в поле определяется кабинет НМП в соответствии с территорией обслуживания данной службой.

Описание настройки территории обслуживания приведено в справке "Настройка территории обслуживания для службы".

### **5.1.14 Автоматическая передача вызова в службу НМП**

Если в настройках оперативного отдела СМП установлен флаг "Автоматически определять подразделение обслуживания неотложных вызовов", и в поле "Вид вызова" выбрано (вручную или автоматически) значение "Неотложный", то по адресу места вызова определяется служба

НМП, обслуживающая данную территорию (вкладка "Территория службы" формы "Структура МО");

- а) Определяется служба НМП, обслуживающая территорию места вызова, по следующим параметрам:
  - по территории обслуживания службы НМП (вкладка "Территория службы" формы "Структура МО");
  - по времени работы службы НМП с учетом дня недели вызова (вкладка "Разное" формы "Структура МО");
  - по возрастной группе службы НМП:
    - если возраст пациента 18 лет и больше, то поиск производится среди служб НМП с возрастной группой "Взрослое" (поле "Возрастная группа" формы "Служба"). Если ни одна служба с возрастной группой "Взрослое" не найдена, то в поиск включаются службы с возрастной группой "Смешанный прием";
    - если возраст пациента до 18 лет (не включительно), то поиск производится среди служб с возрастной группой "Детское" (поле "Возрастная группа" формы "Служба"). Если ни одна служба с возрастной группой "Детское" не найдена, то в поиск включаются службы с возрастной группой "Смешанный прием". В поиске участвуют только действующие на дату приема вызова службы НМП.
- б) Если найдена одна или несколько служб НМП, то:
  - в поле "МО передачи (НМП)" вносится МО, к которой относится первая из списка найденная служба НМП;
  - в поле "Служба НМП" вносится первая из списка найденная служба НМП;
  - поле "Подразделение СМП" не заполняется;
  - поля "Подразделение СМП", "МО передачи (НМП)", "Служба НМП" доступны для редактирования.
- в) Если не найдено ни одной службы НМП, то поля "МО передачи (НМП)", "Служба НМП", "Подразделение СМП" не заполняются. Поля доступны для редактирования.

Переданные вызовы отобразятся в АРМ оператора НМП соответствующей службы.

Вызовы, переданные в НМП, не отображаются в АРМ диспетчера подстанции СМП и не имеют карты закрытия вызова.

## 5.2 Попутный вызов

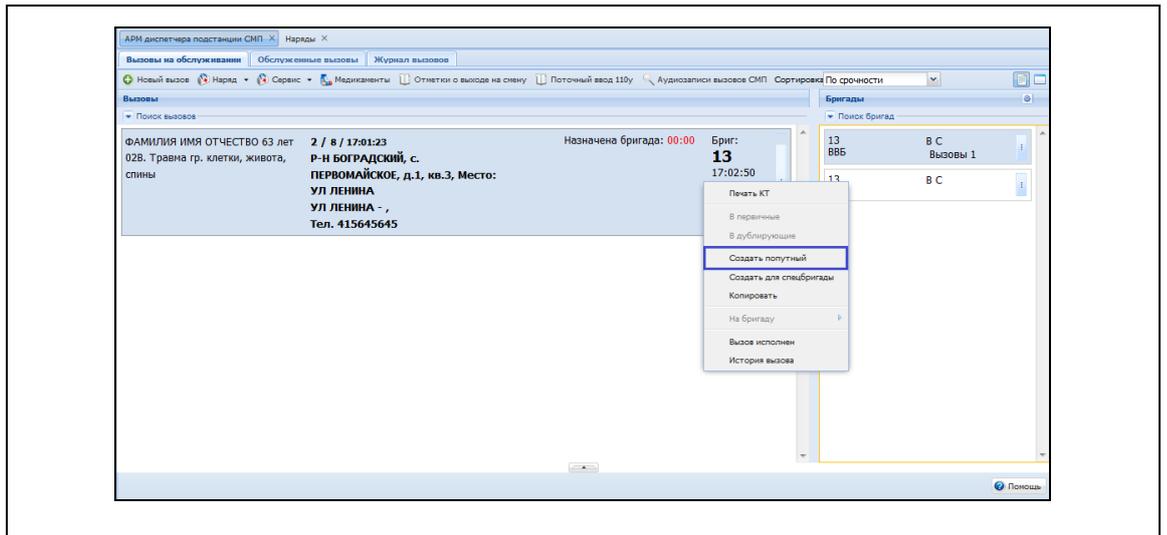
Попутный вызов можно создать для первичного вызова, на который уже назначена бригада.

В качестве вызывающего в попутном вызове выступает **врач**.

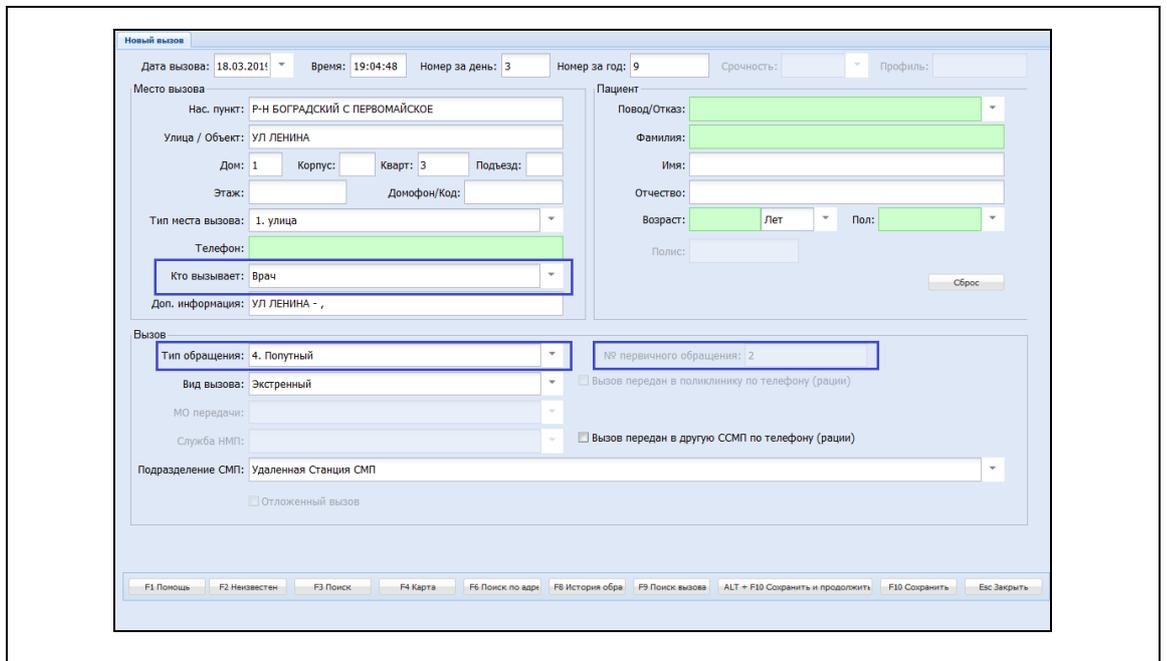
Создание попутного вызова доступно для пользователя АРМ диспетчера подстанции СМП.

Для создания попутного вызова:

- В списке вызовов выберите вызов, на который назначена бригада.
- Нажмите кнопку меню для данного вызова. Отобразится меню.



- Выберите пункт **Создать попутный**. Отобразится форма добавления вызова, в которой автоматически установлены параметры первичного вызова.



- Заполните поля формы. Поля, в которых автоматически установлены значения доступны для редактирования.
- Нажмите кнопку **Сохранить**.

Будет создан вызов с типом обращения "Попутный", который отобразится в списке вызовов. На попутный вызов автоматически будет назначена бригада первичного вызова. Вызов отобразится в АРМ старшего бригады СМП.

При создании попутного вызова на форме добавления вызова автоматически подгружаются данные первичного вызова:

- **Дата поступления обращения** - текущая дата.
- **Время поступления обращения** - текущее время.
- **Номер обращения за день** - номер последнего вызова за день в рамках МО, в которой был создан первичный вызов, + 1.
- **Номер обращения за год** - номер последнего вызова за год в рамках МО, в которой был создан первичный вызов, + 1.
- **Нас. Пункт** - копируется значение из первичного вызова.
- **Улица / Объект / Карта** - копируется значение из первичного вызова.
- **Дом** - копируется значение из первичного вызова.
- **Корпус** - копируется значение из первичного вызова.
- **Квартира** - копируется значение из первичного вызова.
- **Подъезд** - копируется значение из первичного вызова.
- **Этаж** - копируется значение из первичного вызова.
- **Код в подъезде / домофон** - копируется значение из первичного вызова.
- **Тип места вызова** - копируется значение из первичного вызова.
- **Кто вызывает** - указывается врач.
- **Тип обращения** - значение "Попутное".
- **№ первичного обращения** - подставляется номер вызова за день, на основании которого создается данный попутный вызов. Недоступно для редактирования.
- **Подразделение СМП** - копируется значение из первичного вызова.

### 5.3 Связанный вызов

Создание связанного вызова доступно пользователям:

- АРМ диспетчера по приему вызовов СМП.
- АРМ диспетчера подстанции СМП.

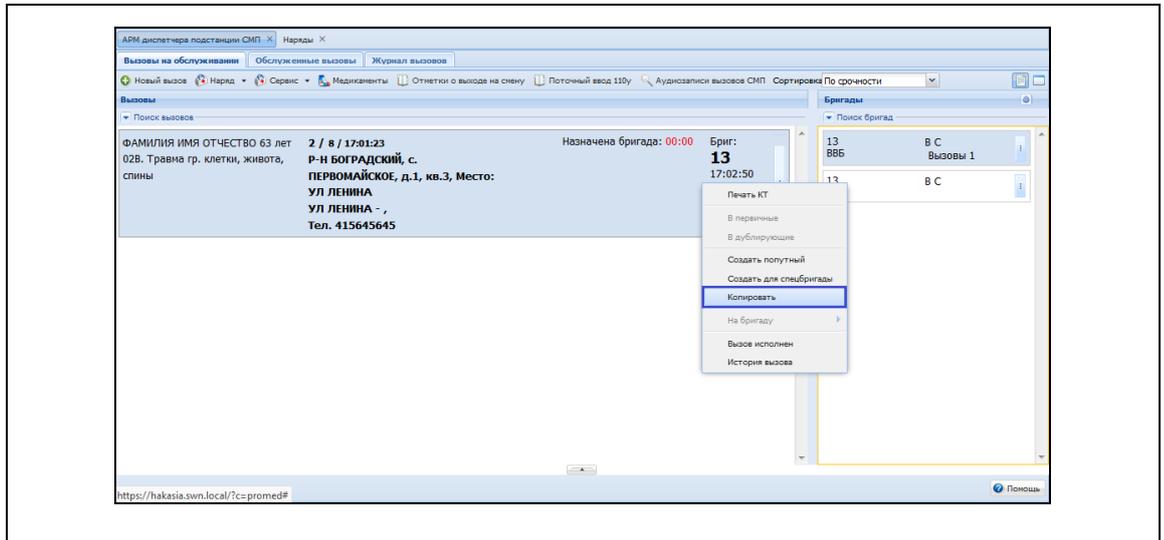
Связанный вызов или вызовы создаются при вызове НМП сразу для нескольких пациентов.

Добавление связанного вызова доступно двумя способами:

- в списке вызовов - с помощью кнопки меню вызова **Копировать**. Доступно в АРМ диспетчера подстанции СМП.
- при сохранении предыдущего вызова - с помощью кнопки **Сохранить и продолжить**.

#### Добавление связанного вызова из списка вызовов:

- а) В списке вызовов выберите вызов.
- б) Нажмите кнопку меню для данного вызова. Отобразится меню.



- в) Выберите пункт **Копировать**. Отобразится форма добавления вызова, в которой автоматически установлены параметры предыдущего вызова.
- г) Заполните поля формы. Автоматически заполненные поля доступны для редактирования.
- д) Нажмите кнопку **Сохранить**.

Связанный вызов будет сохранен. Далее алгоритм работы со связанным вызовом стандартный.

#### Добавление связанного вызова при сохранении предыдущего:

- а) Заполните форму добавления вызова.
- б) На панели управления формой нажмите кнопку **Сохранить и продолжить**. Отобразится форма добавления вызова, в которой автоматически установлены параметры предыдущего вызова.

- в) Заполните поля формы.
- г) Нажмите кнопку **Сохранить**.

Связанный вызов будет сохранен.

Значения полей при добавлении связанного вызова:

- **Дата вызова** - текущая дата.
- **Время поступления вызова** - текущее время.
- **№ вызова за день** - последний номер вызова за день в рамках МО, в которой был создан предыдущий вызов, + 1.
- **№ вызова за год** - последний номер вызова за год в рамках МО, в которой был создан предыдущий вызов, + 1.
- **Нас. пункт** - копируется из предыдущего вызова.
- **Улица / Объект / Карта** -- копируется из предыдущего вызова.
- **Улица** - копируется значение второй улицы из предыдущего вызова.
- **Дом** - копируется из предыдущего вызова.
- **Корпус** - копируется из предыдущего вызова.
- **Квартира** - копируется из предыдущего вызова.
- **Подъезд** - копируется из предыдущего вызова.
- **Этаж** - копируется из предыдущего вызова.
- **Код в подъезде / домофон** - копируется из предыдущего вызова.
- **Тип места вызова** - копируется из предыдущего вызова.
- **Телефон** - копируется из предыдущего вызова.
- **Кто вызывает** - копируется из предыдущего вызова.

- **Дополнительная информация / Уточненный адрес** - копируется из предыдущего вызова.
- **Повод** - копируется из предыдущего вызова.
- **Фамилия** - не заполняется.
- **Имя** - не заполняется.
- **Отчество** - не заполняется.
- **Возраст** - не заполняется.
- **Пол** - не заполняется.
- **Тип вызова** - заполняется значением "Первичный".
- **Вид вызова** - копируется из предыдущего вызова.
- **Флаг Вызов передан в поликлинику по телефону (рации)** - копируется из предыдущего вызова.
- **МО передачи (НМП)** - копируется из предыдущего вызова.
- **Служба НМП** - копируется из предыдущего вызова.
- **Флаг Вызов передан в другую ССМП по телефону (рации)** – копируется из предыдущего вызова.
- **МО передачи (СМП)** - копируется из предыдущего вызова.
- **Подразделение СМП** - копируется из предыдущего вызова.
- **ИД связанного вызова** - подставляется ИД первого вызова в данной группе связанных вызовов.
- **Статус вызова** - не копируется из предыдущего вызова.

#### 5.4 Дублирующий вызов

**Дублирующий вызов** - это повторный вызов СМП, адрес или пациент которого совпадает с оформленным ранее необслуженным вызовом.

После ввода адреса производится проверка на полное совпадение адреса. Если адрес не совпал, то производится проверка после идентификации пациента.

В результате тип вызова будет изменен на "Дублирующий", поля будут автоматически заполнены значениями первичного вызова.

Если в настройках оперативного отдела для дублирующих вызовов установлен флаг **Вызовы, требующие решения старшего врача**, то дублирующему вызову автоматически присваивается статус "Решение старшего врача", и вызов отобразится в АРМ старшего врача СМП.

### Для оформления дублирующего вызова:

- а) При оформлении вызова, адрес или пациент которого совпадает с уже имеющимся необслуженным вызовом, отобразится форма Выбор первичного вызова.

Дата и время вызова	Фамилия	Имя	Отчество	Возраст	№ вызова (день)	Повод	Адрес	Событие	Бригада
30.04.2019 13:33:04	ФАМИЛИЯ	ИМЯ	ОТЧЕСТВО	63 лет	3	ОДИ. Ранение шеи (в созн...	г.ПЕРМЬ, ул. ЛЕНИНА, д.3, кв.1	Принять решение по вызову	

- б) Выберите первичный вызов из списка предложенных. Отобразится форма Выбор первичного вызова.

- в) **Дублирующий вызов.** Отобразится форма приема вызова с полями, заполненными данными первичного вызова.
- г) Внесите необходимые данные.
- д) Сохраните вызов с помощью кнопки **Сохранить**.

**Если дублирующие вызовы не требуют решения старшего врача, то учитывается наличие ухудшения состояния:**

- если ухудшения состояния нет - первичный вызов не изменяется.
- если состояние пациента ухудшилось, то для первичного вызова:
  - указывается повод дублирующего вызова;
  - изменится срочность первичного вызова с учетом состояния;
  - изменится вид первичного вызова с учетом нового повода: экстренный или неотложный.

**Если вид вызова не изменился или изменился с экстренного на неотложный, то:**

- статус первичного вызова не изменится;

- если на вызов назначена бригада, то старший бригады получит сообщение об изменении повода вызова.

**Если вид вызова изменился с неотложного на экстренный и бригада назначена, то:**

- статус первичного вызова не изменится;
- старший бригады получит сообщение об ухудшении состояния пациента по данному вызову.

**Если вид вызова изменился с неотложного на экстренный и бригада не назначена, то вызов будет возвращен в СМП:**

- статус первичного вызова изменится на "Возврат";
- данные полей: **Вызов передан в другую ССМП, МО передачи (СМП), Подразделение СМП**, подгрузятся из дублирующего вызова.