

ООО "РТ МИС"

ЕДИНАЯ ЦИФРОВАЯ ПЛАТФОРМА.МИС 3.0

(ЕЦП.МИС 3.0)

Руководство пользователя. Подсистема "Скорая медицинская помощь". Модуль "АРМ старшего
врача"

Оглавление

1	Введение	4
1.1	Область применения	4
1.2	Уровень подготовки пользователя	4
1.3	Перечень эксплуатационной документации, с которым необходимо ознакомиться пользователю	4
2	Назначение и условия применения	5
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
3	Подготовка к работе	6
3.1	Состав и содержание дистрибутивного носителя данных	6
3.2	Порядок запуска Системы	6
4	Модуль "АРМ старшего врача"	10
4.1	Функции АРМ	10
4.2	Условия доступа в АРМ	10
4.3	Описание главной формы АРМ	11
4.3.1	Раздел "Вызовы"	12
4.3.2	Раздел "Бригады"	14
4.3.3	Раздел "Карта"	16
4.4	Журнал активнов	18
5	Работа в АРМ	20
5.1	Поступление вызовов	20
5.2	Принятие решения старшего врача	20
5.2.1	Отменяющие вызовы	20
5.2.2	Решение старшего врача	21
5.2.3	Вызовы для ознакомления	21
5.2.4	Дублирующие вызовы	21
5.2.5	Вызовы для усиления	22
5.2.6	Вызовы, требующие наблюдения старшего врача	22
5.3	Добавление активного звонка	23
5.3.1	Справочный вызов	24
5.3.2	Отказ в оформлении вызова	25
5.3.3	Ухудшение состояния	26
5.4	Добавление активного звонка	28
5.4.1	Справочный вызов	29
5.4.2	Отказ в оформлении вызова	30
5.4.3	Ухудшение состояния	31

6 Аудиозаписи33

1 Введение

1.1 Область применения

Настоящий документ описывает порядок работы с модулем "АРМ старшего врача" 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 старшего врача" предназначен для обработки обращений и вызовов, поступивших из АРМ диспетчера по приему вызовов СМП и АРМ диспетчера подстанции СМП, с целью контроля за назначением бригад СМП, исполнением вызова и разрешения спорных ситуаций.

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):

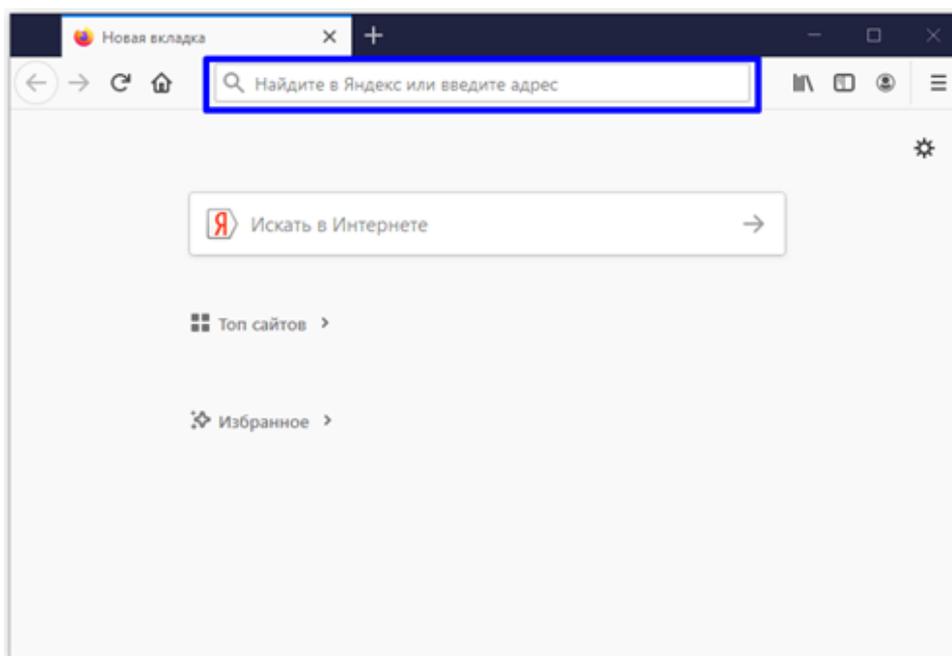
- Mozilla Firefox (рекомендуется);
- Google Chrome.

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 старшего врача"

4.1 Функции АРМ

Функции АРМ старшего врача:

- Оперативное руководство медицинским персоналом станции по оказанию скорой медицинской помощи.
- Организация и контроль работы диспетчерской службы и выездных бригад.
- Анализ качества оказания медицинской помощи выездными бригадами и при необходимости обеспечение динамического наблюдения за пациентами на дому.
- Оказание консультативной и методической помощи бригадам на вызовах.
- Организация работы станции СМП при чрезвычайных ситуациях.
- Немедленное рассмотрение и принятие необходимых решений по жалобам населения на работу медицинского персонала станции.
- Контроль обеспечения смены санитарным автотранспортом. В случае производственной необходимости перемещение медицинского персонала и санитарного автотранспорта станции (подстанции, отделения).
- Линейный контроль при отсутствии в штате врача линейного контроля.
- Своевременное информирование органов местной власти, управления внутренних дел и других заинтересованных служб и ведомств о чрезвычайных происшествиях, катастрофах и т.д.
- Немедленное информирование главного врача или его заместителя, о возникших на станции происшествиях.

4.2 Условия доступа в АРМ

Для организации доступа к **АРМ старшего врача СМП** должны быть соблюдены следующие условия:

- В структуре МО должна быть создана служба с типом **"Служба скорой медицинской помощи"**.

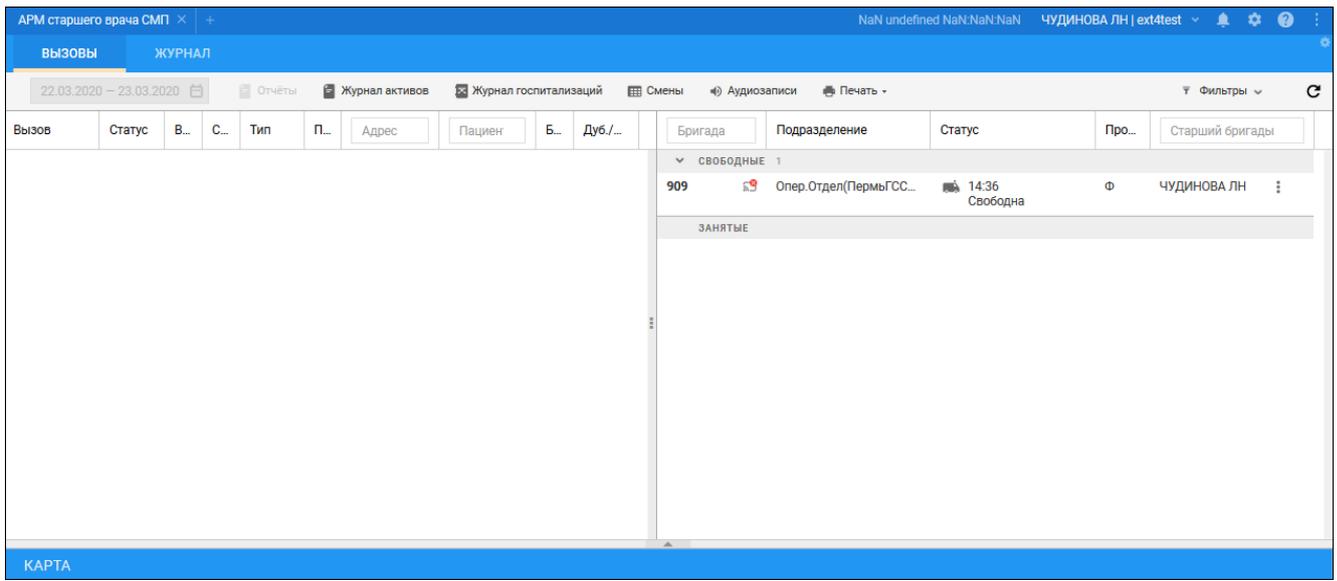
Служба с типом "Служба скорой медицинской помощи" должна быть добавлена в подразделение с типом "Подразделение СМП".

- В штате службы должен быть указан сотрудник.
- Настроена учетная запись пользователя.

Для учетной записи пользователя должно быть:

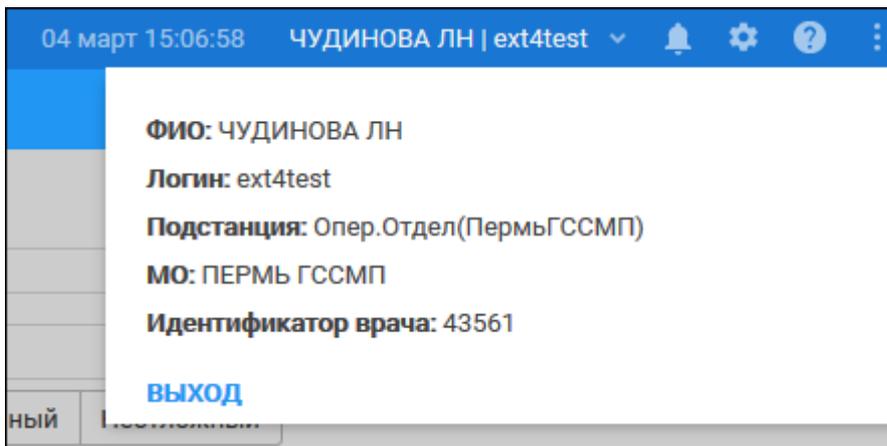
- Указана соответствующая МО, в структуре которой имеется служба с типом "Служба скорой медицинской помощи".
- В поле **Сотрудник** должен быть указан сотрудник из штата службы.
- Учетная запись должна быть включена в группу "СМП старший врач".

4.3 Описание главной формы АРМ



Для просмотра информации о пользователе нажмите на Ф.И.О., отобразятся данные:

- Ф.И.О. сотрудника;
- Логин пользователя;
- Подразделение, в котором работает пользователь;
- Организация, в которой работает пользователь.



Функциональные кнопки:



- просмотр истории уведомлений.



- управление доступом к подстанциям.



- вызов справочной информации о работе в АРМ.



- меню настроек:

- **Выбор АРМ** - при нажатии кнопки отобразится список доступных пользователю АРМ.
- **Настройки** - при нажатии кнопки отобразится форма **Настройки пользователя**.
- **Выход** - завершение работы с АРМ.

На вкладке **Вызовы** отображаются вызовы, требующие решения старшего врача.

На вкладке **Журнал** отображается журнал принятых пользователем вызовов.

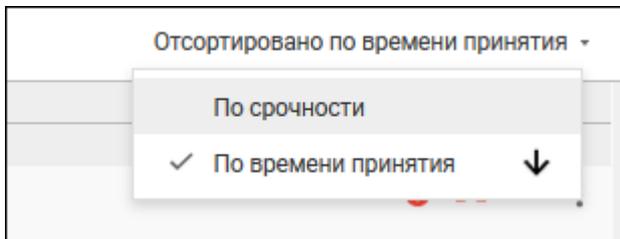
4.3.1 Раздел "Вызовы"

В разделе отображаются вызовы, принятые за последние 24 часа, которые переданы на обслуживание в управляемое пользователем подразделение СМП.

При поступлении нового вызова отобразится сообщение: "Принят новый вызов".

При установке курсора на бригаду будет выделен голубым вызов, назначенный на данную бригаду.

Вызовы в группах можно отсортировать **по времени принятия** или **по срочности**.



Вызовы сгруппированы по статусу:

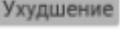
- **Ожидание решения диспетчера** - вызовы со статусом "Решение диспетчера отправляющей части". Группа отображается при наличии в ней вызовов.
- **Поступившие** - вызовы, переданные в обслуживаемое подразделение СМП или возвращенные вызовы, в которых не указано подразделение СМП, но вызов связан с оперативным отделом пользователя.
- **Из 112** - вызов принят из Системы 112 и передан на обслуживание в управляемое подразделение.
- **На обслуживании** - вызовы со статусом "Принято".
- **Обслуженные** - вызовы со статусом "Обслужено".
- **Закрытые** - вызовы со статусом "Закрытые".

- **Отмененные** - вызовы со статусом "Отказ".
- **Отложенные** - вызовы со статусом "Отложено".
- **Дублирующие** - вызовы со статусом "Дублирующий".

Для каждого вызова отображается информация:

- **Номер вызова за день / Номер вызова за год.**
- **Время приема вызова** - формат времени задается в настройках пользователя.
- **Событие** - ключевое событие, в котором находится вызов в текущее время. Например, "Назначена бригада".
- **Повод.**
- **Адрес.**
- **Ф.И.О. пациента** - Ф.И.О. и дата рождения пациента.

Сигнальная информация:

-  - вызовы, принятые из Системы 112.
-  - на вызов назначена спецбригада.
-  - ухудшение состояния пациента.
-  - пациент или адрес вызова состоит в регистре случаев противоправных действий в отношении персонала СМП.
-  - экстренный вызов.
-  - неотложный вызов.
-  - срочность вызова. Отображается, если в параметрах системы установлен флаг **Рассчитывать срочность вызовов**.

В контекстном меню вызова, в зависимости от статуса, доступны действия:

- **В первичные** - действие доступно для дублирующих вызовов. При нажатии тип вызова изменится на "Первичный", статус - на "Передано".
- **В дублирующие** - действие доступно для первичных вызовов. При нажатии отобразится форма **Выбор первичного вызова**.
- **Создать попутный** - действие доступно для принятых вызовов любого типа, кроме попутных. При нажатии отобразится форма добавления нового вызова с типом **Попутный**.
- **Создать для спецбригады** - действие доступно для принятых вызовов.
- **Копировать** - создание связанного вызова.

- **Передать на подстанцию** - отображается, если в настройках подстанции разрешена передача вызовов на другие подстанции оперативного отдела. Действие доступно для вызовов со статусом "Передано", "Возврат".
- **На бригаду** - действие доступно для вызовов со статусом "Передано", "Возврат". Для выбора доступны бригады управляемого подразделения СМП, находящиеся на смене. Бригады отсортированы по статусу и номеру.
- **Отклонить бригаду** - действие доступно, если вызов еще не обслужен (статус вызова "Принято") и бригада находится в статусе "Ожидание принятия", "Принял вызов", "Выехал на вызов".
- **Отложить** - действие доступно для переданных вызовов. При нажатии отобразится форма **Откладывание вызова**.
- **Вывести из отложенных** - действие доступно для отложенных вызовов. При выборе статус вызова изменится на "Передано". Присваиваются текущие дата, время и номер вызова.
- **Вызов исполнен** - действие доступно для принятых вызовов. При выборе статус вызова изменится на "Обслужено".
- **Закрыть карту вызова** - действие доступно для обслуженных вызовов. При выборе отобразится карта закрытия вызова (110/y).
- **Информация о вызове** - отобразится талон вызова.
- **История вызова** - отобразится форма **История вызова**. На форме можно просмотреть все события вызова.
- **Прослушать аудиозапись** - отобразится проигрыватель для прослушивания записи вызова.
- **Поставить на контроль** - пункт отображается, если в настройках подстанции разрешен контроль вызовов. Действие доступно для вызовов с любым статусом, кроме "Обслужено", "Отказ", "Закрыто", "Дубль", "Решение старшего врача", "Отложено".
- **Снять с контроля** - пункт отображается, если в настройках подстанции разрешен контроль вызовов. При выборе с вызова снимается признак "На контроле".

4.3.2 Раздел "Бригады"

В разделе отображаются бригады, которые относятся к управляемым подразделениям СМП или к подразделению оперативного отдела пользователя (если они доступны для всех подстанций оперативного отдела).

Отображаются только бригады, находящиеся на смене.

Бригады в списке можно отсортировать по:

- номеру бригады;
- времени принятия вызова (сверху вызовы, принятые раньше);
- статусу бригады.

Бригады разделены на группы:

- **Свободные** - бригады со статусом "Свободна", "Свободна на базе", "Свободна на территории", "Конец обслуживания", "Возвращение на базу".
- **Занятые** - бригады с другими статусами.

Информация о бригаде:

- Статус бригады:

-  Свободен
-  Принят вызов
-  Выехал на вызов
-  Прибыл на вызов
-  Начало госпитализации
-  Прибыл в МО
-  Обед
-  Пополнение ящика
-  На подстанции

- Номер бригады.
- Время регистрации текущего статуса бригады.
- Статус бригады - текстовое обозначение текущего статуса.
- Номер вызова за день / номер вызова за год - из последнего по времени статуса бригады.
- Признак спецбригады - отображается спецбригад.
- Профиль бригады.
- Ф.И.О. старшего бригады.
- МО госпитализации - МО госпитализации, если статус бригады "Начало госпитализации".
- Время доезда бригады до адреса вызова в минутах.

Сигнальная информация:

-  - есть соединение с мобильным приложением АРМ старшего бригады.

-  - нет соединения с мобильным приложением АРМ старшего бригады.

Контекстное меню содержит пункты:

- **Статус** - отображается доступный для выбора список статусов.
- **Информация о бригаде** - при выборе отобразится форма **Информация о бригаде**.
- **Укладка** - при выборе отобразится форма **Просмотр укладки бригады**.
- **Назначить на вызов** - действие доступно для свободных бригад на смене. В списке доступны еще не назначенные на бригаду вызовы, отсортированные по срочности, профилю и времени принятия. Сначала отображаются самые срочные вызовы, подходящие по профилю бригады и принятые раньше.
- **Создать для спецбригады** - действие доступно, если бригада назначена на вызов.
- **Показать на карте** - при выборе на карте отображается текущее местоположение бригады.

4.3.3 Раздел "Карта"

На карте отображаются:

- вызовы, переданные на управляемые пользователем подстанции;
- находящиеся на смене бригады СМП этих подстанций.

Для отображения объектов на карте используются следующие обозначения:

- Для вызовов:
 -  - на вызов не назначена бригада (номер вызова за день/номер вызова за год).
 -  - на вызов назначена бригада (номер вызова за день/номер вызова за год).
- Для бригад:
 -  - бригада в статусе "Свободна" (номер бригады).
 -  - бригада в статусе "Ожидание приятия" (номер бригады, время нахождения а статусе, в мин.).
 -  - бригада в статусе "Принял вызов" (номер бригады, время нахождения а статусе, в мин.).
 -  - бригада в статусе "Выехал на вызов" (номер бригады, время нахождения а статусе, в мин.).

-  - бригада в статусе "Приезд на вызов" (номер бригады).
-  - бригада в статусе "Начало госпитализации" (номер бригады, время нахождения в статусе, в мин.).
-  - бригада в статусе "Приезд в МО" (номер бригады).
-  - бригада в статусе "Обед" (номер бригады).
-  - бригада в статусе "Пополнение ящика" (номер бригады).
-  - бригада в статусе "Прибытие на подстанцию" (номер бригады).

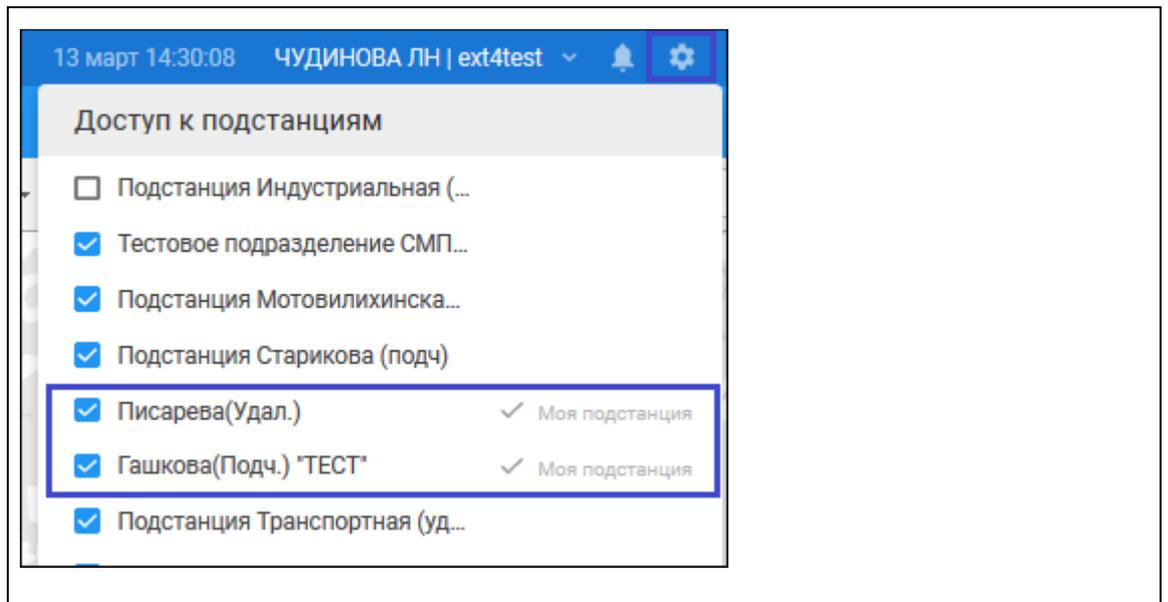
Управление подстанциями

При загрузке и обновлении АРМ обновляются данные об управлении подстанциями, пользователь оповещается о наличии подстанций без управления.

Для просмотра и выбора подстанций для управления предназначена форма **Доступ к подстанциям**.

Для доступа к подстанциям:

- Нажмите кнопку  на панели управления АРМ. Отобразится форма **Доступ к подстанциям**.



- Установите флаг рядом с наименованиями нужных подстанций.

По выбранным подстанциям будут отображаться вызовы, переданные на выбранные подразделения, а также бригады и машины.

Отметка **Моя подстанция** отображается для подразделения, выбранного для работы в АРМ.

Отметку можно установить только для подразделений, сотрудником которых является пользователь.

4.4 Журнал активов

Вызовы												
Журнал												
Журнал активов												
Период: ← 24.03.2020 →												
Принят	В/Д	В/Г	Пациент	Во...	Повод	Диагноз	МО передачи актива	Ст...	Телефон	Адрес посещения	Принял	Подразделение СМП

Журнал доступен для пользователей:

- АРМ старшего врача СМП - кнопка **Журнал активов** на панели управления главной формой АРМ;
- АРМ диспетчера подстанции СМП - кнопка **Сервис - Журнал активов** на панели управления главной формой АРМ.

В журнале активов можно:

- просмотреть список вызовов, переданных в поликлинику;
- просмотреть талон вызова;
- просмотреть и изменить карту вызова СМП.

В поле **Период** укажите дату, за которую необходимо просмотреть журнал.

В списке отображаются вызовы, обслуженные на управляемой подстанции и переданные в поликлинику.

Для просмотра талона или карты вызова:

- Выберите вызов в списке.
- Вызовите контекстное меню.
- Выберите пункт:
 - **Информация о вызове** - для просмотра талона вызова.
 - **Карта вызова** - для просмотра или редактирования карты вызова СМП.

Поля списка вызовов:

- **Принят** - дата и время приема вызова.
- **В/Д** - номер вызова за день.
- **В/Г** - номер вызова за год.
- **Пациент** - Ф. И. О. пациента.
- **Возраст** - возраст пациента.
- **Повод** - повод вызова.

- **Диагноз** - основной диагноз из карты вызова. Если основной диагноз не указан, то - сопутствующий или диагноз госпитализации.
- **МО передачи актива** - МО, в которую создано активное посещение.
- **Статус актива** - статус актива в поликлинику.
- **Телефон** - номер телефона МО передачи актива.
- **Адрес посещения** - адрес из карты вызова.
- **Принял** - Ф. И. О. пользователя, назначившего врача на вызов.
- **Подразделение СМП** - подразделение СМП, которое обслуживало вызов.

5 Работа в АРМ

5.1 Поступление вызовов

При поступлении в АРМ вызова отобразится сообщение: "Принят новый вызов".

При поступлении в АРМ вызова, требующего решения старшего врача, отобразится сообщение: "Требуется решение старшего врача для <номера вызовов за день> вызова". Для перехода к вызову нажмите на **номер вызова** в сообщении.

5.2 Принятие решения старшего врача

Вызовы группы **Ожидание решения старшего врача** требуют принятия решения старшего врача. В группе отображаются вызовы с поводом "Решение старшего врача", дублирующий вызов, отмена вызова и пр.

Для принятия решения:

- Выберите поступивший вызов в списке вызовов, требующих решения старшего врача.
- Информация о вызове отобразится в блоке справа. Просмотрите информацию.
- В нижней части блока будет отображаться дополнительная информация в зависимости от типа вызова. Примите решение, укажите его, используя кнопки в блоке с информацией о вызове.

Ниже описаны некоторые типы вызовов в статусе "Решение старшего врача".

5.2.1 Отменяющие вызовы

Отменяющие вызовы оформляются при отмене вызова пациентом.

Если такой вызов оформлен, то на главной форме АРМ отобразится сообщение: "Необходимо разрешить отмену вызова № _".

Для просмотра информации об отменяемом вызове нажмите на номер вызова.

Для отмены вызова нажмите кнопку **Разрешить**. В результате отменяющий вызов будет закрыт, а первичный вызов (отменяемый):

- примет статус "Отказ", если бригада на него не выехала.
- будет отменен и примет статус "Обслужено", если бригада выехала. На такой вызов оформляется карта вызова с признаком "Безрезультатный вызов".

Для запрета отмены нажмите кнопку **Запретить**. В результате отменяющий вызов станет дублирующим. Статус первичного (отменяемого) вызова не меняется.

5.2.2 Решение старшего врача

Для вызова с поводом и статусом "Решение старшего врача" отобразится всплывающее сообщение: "Требуется уточнить повод вызова".

Отобразится талон вызова с возможностью редактирование. Для уточнения повода:

- Укажите корректный повод в талоне вызова.
- Нажмите кнопку **Сохранить**.

Повод вызова будет изменен и вызову будет присвоен статус "Передано".

Если выбран повод "Консультация по телефону", то тип вызова изменится на "Консультативный" и вызов будет закрыт.

5.2.3 Вызовы для ознакомления

Для вызовов со статусом "Решение старшего врача" и с любым поводом, кроме "Решение старшего врача" отобразится сообщение: "Требуется ознакомиться с вызовом".

Отобразится талон вызова с возможностью редактирование. Внесите изменения и нажмите кнопку **Сохранить**. Статус вызова изменится на "Передано".

5.2.4 Дублирующие вызовы

Для дублирующих вызовов со статусом "Решение старшего врача" отобразится сообщение: "Данный вызов дублирует вызов № __. Объединить?".

Для просмотра информации о первичном вызове нажмите на номер вызова.

Для объединения вызовов нажмите кнопку **Разрешить**. В результате статус дублирующего вызова меняется с "Решение старшего врача" на "Дубль". Статус первичного вызова не меняется.

Если дублирующий вызов имеет признак "Ухудшение состояния", то:

- меняется повод первичного вызова на значение повода дублирующего вызова.
- пересчитывается срочность и вид первичного вызова с учетом нового повода.
- **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 СМП, МО передачи (СМП), Подразделение СМП**, подгрузятся из дублирующего вызова.

Для отмены объединения вызовов нажмите кнопку **Отклонить**. В результате:

- Для дублирующего вызова тип вызова изменится "Повторное" (если в течение 24 часов на этот же адрес или на этого же пациента был завершен вызов) или "Первичное" (в иных случаях). Статус вызова изменится с "Решение старшего врача" на "Передано".
- Статус первичного вызова не меняется.

5.2.5 Вызовы для усиления

Для вызовов с типом "Для усиления" и статусом "Решение старшего врача" отобразится сообщение: "Требуется специализированная бригада на вызов, созданный в дополнение к первичному вызову № _. Подтвердите?".

Для просмотра информации о первичном вызове нажмите на номер вызова.

- Для подтверждения усиления нажмите кнопку **Разрешить**. В результате будет передан вызов для спец. бригады. Статус первичного вызова не изменится.
- Для отклонения усиления нажмите кнопку **Отклонить**. В результате вызов для спец. бригады будет закрыт, Статус первичного вызова не изменится.

5.2.6 Вызовы, требующие наблюдения старшего врача

Для вызовов, требующих наблюдения старшего врача, отобразится сообщение: "Требуется ознакомиться с вызовом".

Ознакомьтесь с вызовом и нажмите кнопку **Ознакомлен**. Статус вызова меняется с "Решение старшего врача" на "Передано".

5.3 Добавление активного звонка

Активный звонок добавляется для уточнения состояния пациента.

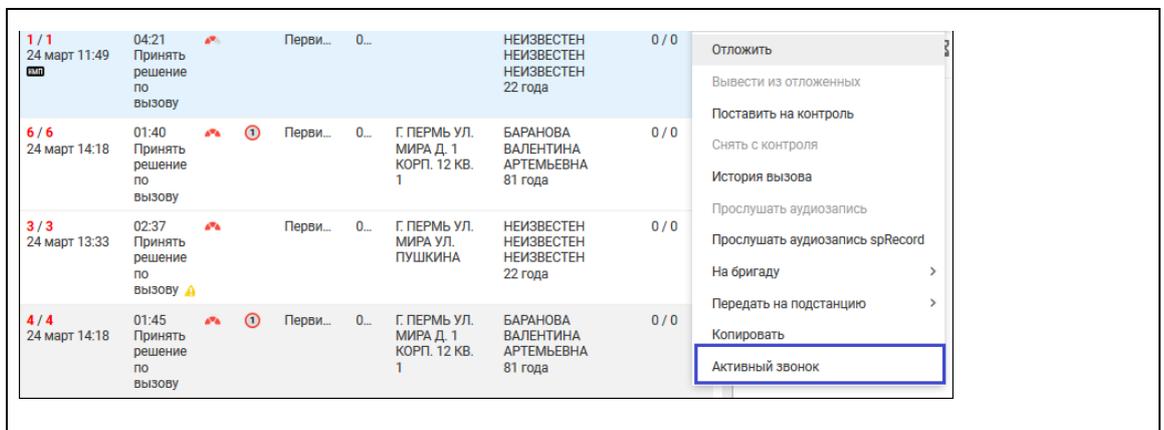
Активный звонок можно создать для любого вызова.

При добавлении активного звонка нужно оформить отказ в вызове или добавить новый вызов с типом:

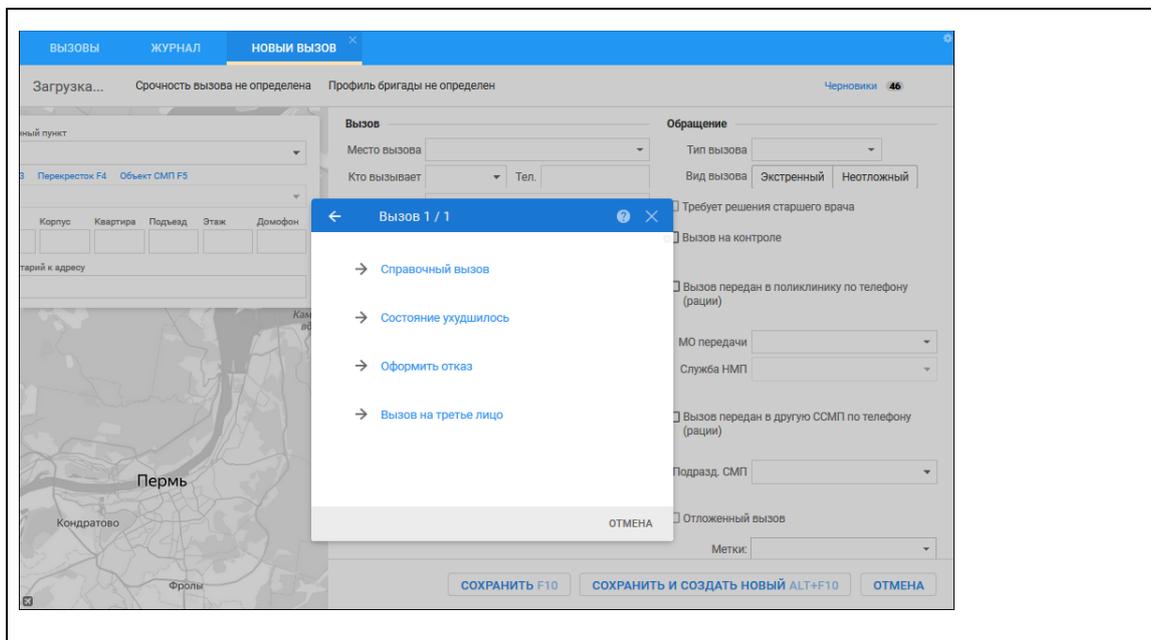
- справочный.
- дублирующий с ухудшением состояния.
- вызов на третье лицо.
- попутный вызов.

Для добавления активного звонка:

- а) Выберите вызов в списке вкладки **Вызовы на контроле**.
- б) В контекстном меню вызова выберите пункт **Активный звонок**.
- в) Отобразится форма приема нового вызова, некоторые поля которой заполнены данными первичного вызова. Для вызова устанавливается признак "Активный звонок".



- г) Отобразится форма выбора действия с первичным вызовом, в которой необходимо выбрать вариант действий. Если первичный вызов уже обслужен автоматически создается справочный вызов.



- д) Выберите нужный вариант. Отобразится форма добавления выбранного типа вызова.
- Чтобы создать вызов для другого пациента выберите пункт **Создать вызов на третье лицо**. Отобразится форма приема нового вызова без признака активного звонка и ссылки на первичный вызов. Для завершенных, отмененных и дублирующих вызовов нельзя создать вызов на третье лицо.
- е) Заполните поля формы.
- ж) Сохраните вызов.

Активный звонок будет сохранен.

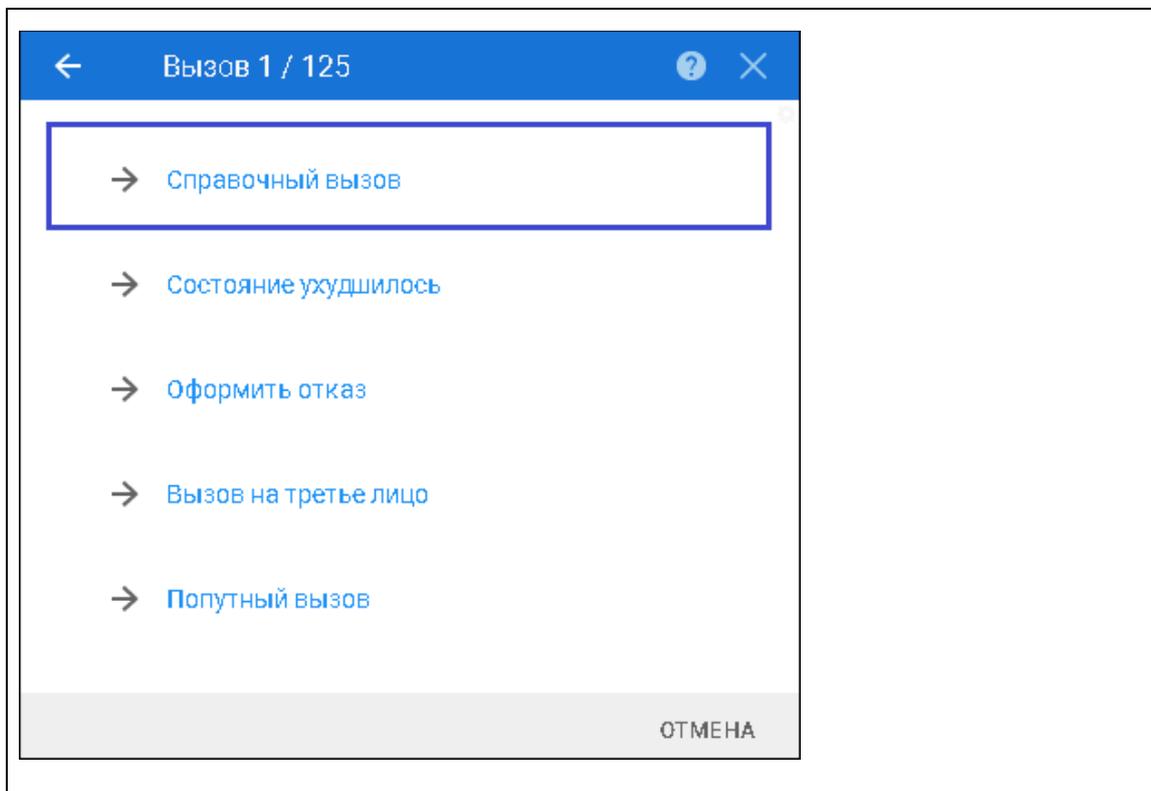
5.3.1 Справочный вызов

Справочный вызов оформляется при активном звонке.

При добавлении активного звонка для уже обслуженного вызова можно добавить только справочный вызов. Форма выбора действия не отображается.

Для добавления справочного вызова:

- Выберите вызов в списке.
- Нажмите кнопку **Меню**. Отобразится меню вызова.
- Выберите **Активный звонок**. Отобразится форма добавления вызова с предложением выбрать действие.



- Выберите пункт **Справочный вызов**. Отобразится форма добавления вызова с типом **Справка**. Поля формы заполнены данными первичного вызова.
- Заполните поля формы.
- Сохраните вызов.

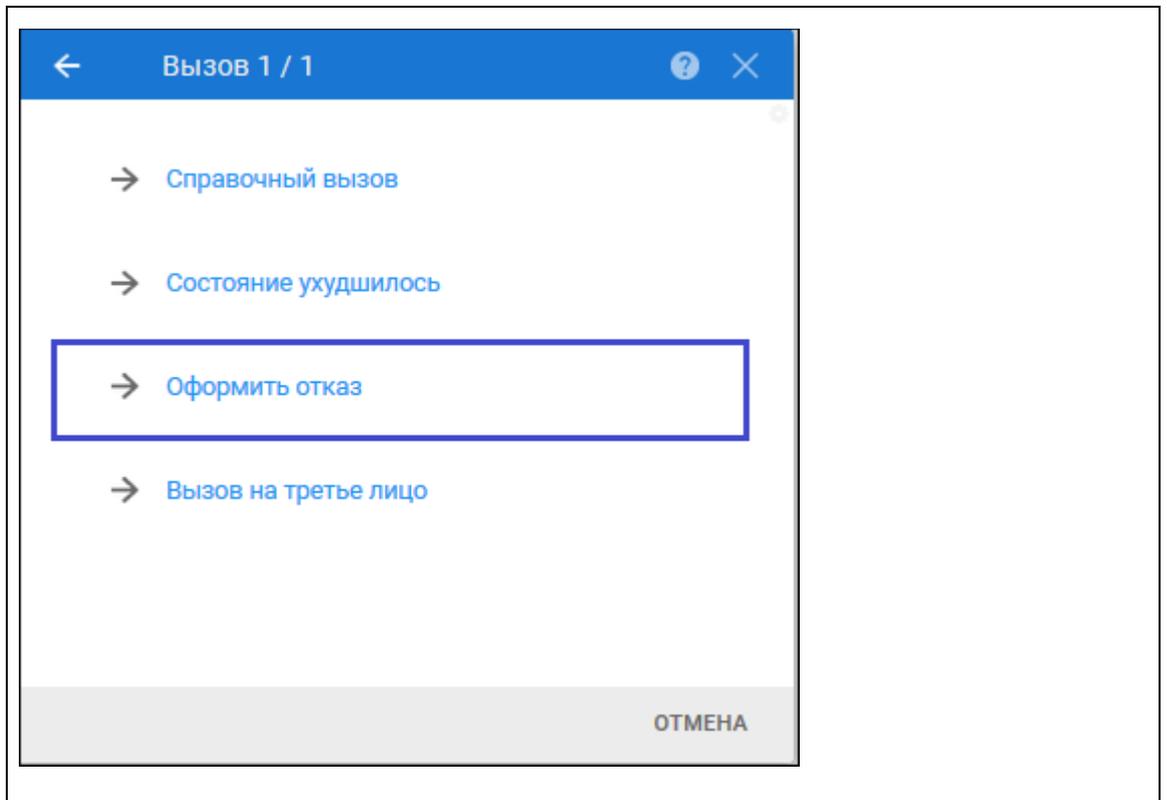
Будет создан справочный вызов с признаком "Активный звонок".

5.3.2 Отказ в оформлении вызова

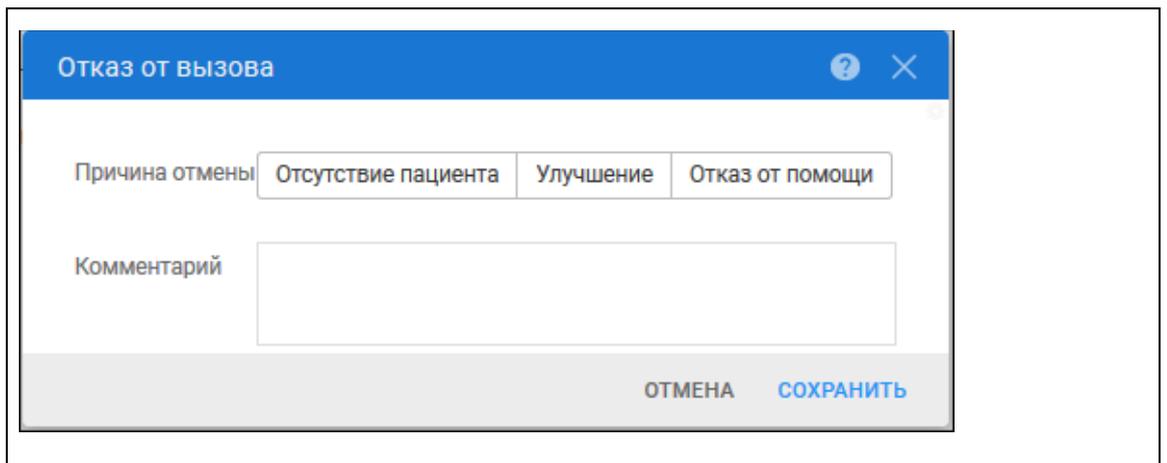
Отказ можно оформить только для необслуженных первичных вызовов.

Для оформления отказа от вызова:

- Выберите вызов в списке.
- Нажмите кнопку **Меню**. Отобразится меню вызова.
- Выберите **Активный звонок**. Отобразится форма добавления вызова с предложением выбрать действие.



- Выберите пункт **Оформить отказ**. Отобразится форма **Отказ от вызова**.



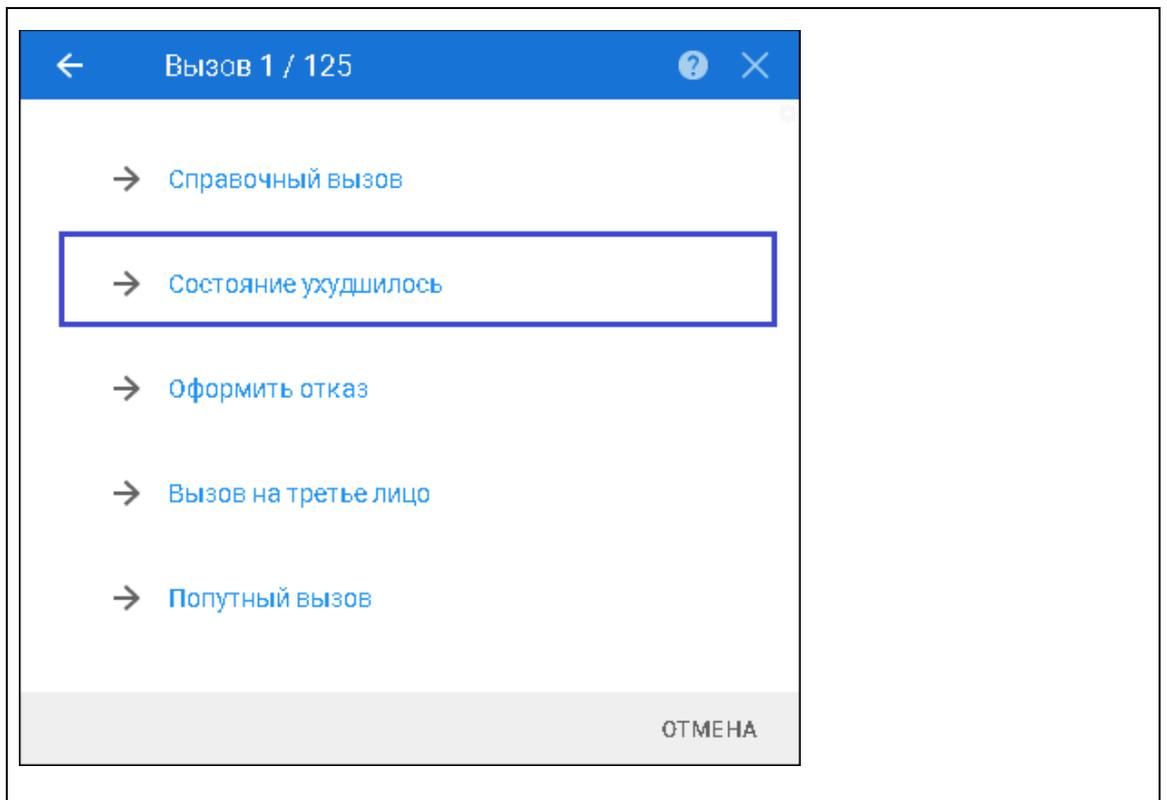
- Выберите причину отмены.
- Укажите комментарий.
- Нажмите кнопку **Сохранить**.

Вызов будет отменен, отобразится соответствующее сообщение. Информация о причине, времени и пользователе, отменившем вызов, будет доступна в истории вызова. В АРМ диспетчера подстанции статус вызова изменится на "Отказ".

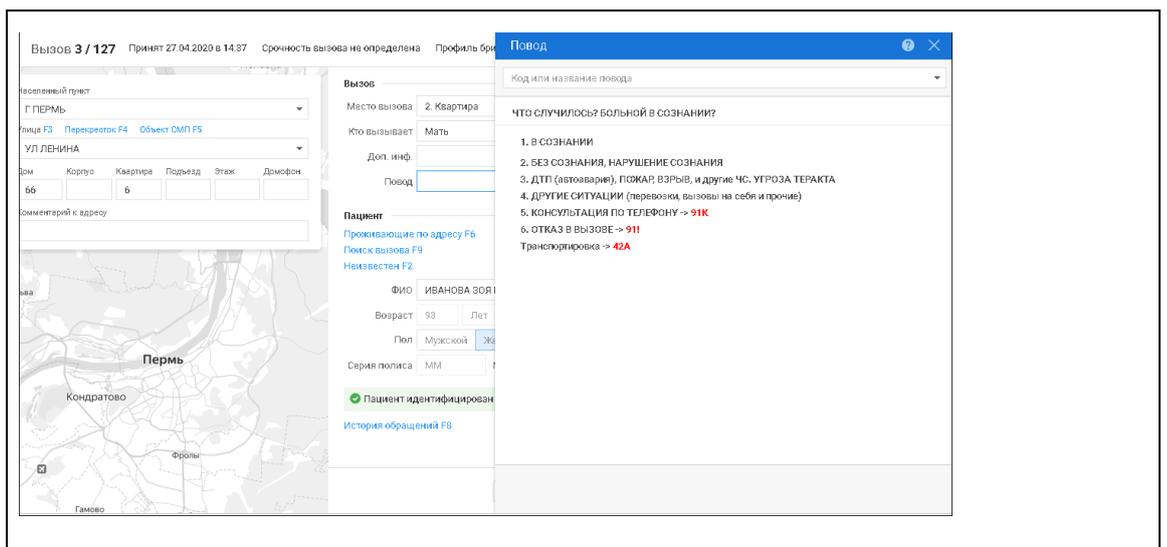
5.3.3 Ухудшение состояния

При добавлении активного звонка можно добавить вызов с ухудшением состояния пациента. Для этого:

- Выберите вызов в списке.
- Нажмите кнопку **Меню**. Отобразится меню вызова.
- Выберите **Активный звонок**. Отобразится форма добавления вызова с предложением выбрать действие.



- Выберите пункт **Состояние ухудшилось**. Отобразится форма добавления дублирующего вызова с ухудшением состояния. Форма, заполненная данными первичного вызова, будет открыта на разделе добавления повода вызова.



- Укажите новый повод вызова.
- Заполните поля формы.

Будет добавлен дублирующий вызов с ухудшением состояния пациента.

5.4 Добавление активного звонка

Активный звонок добавляется для уточнения состояния пациента.

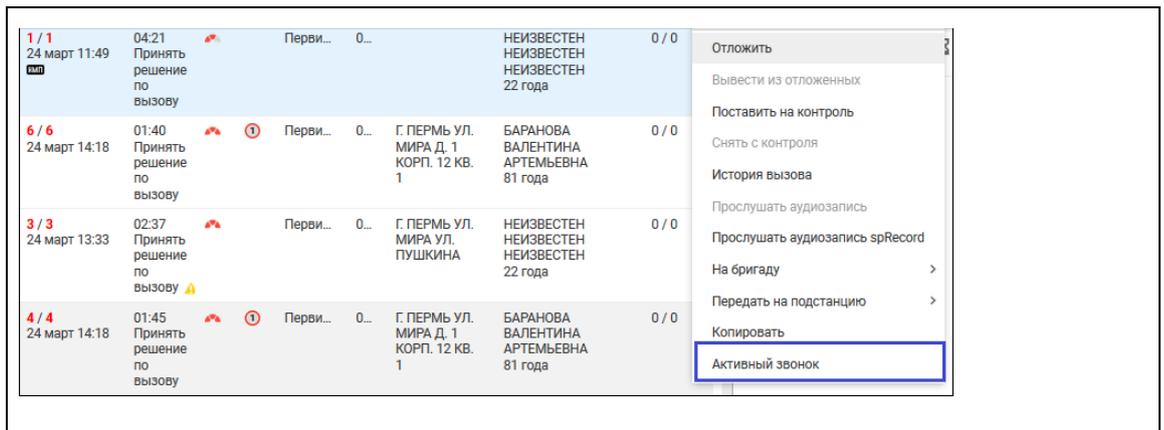
Активный звонок можно создать для любого вызова.

При добавлении активного звонка нужно оформить отказ в вызове или добавить новый вызов с типом:

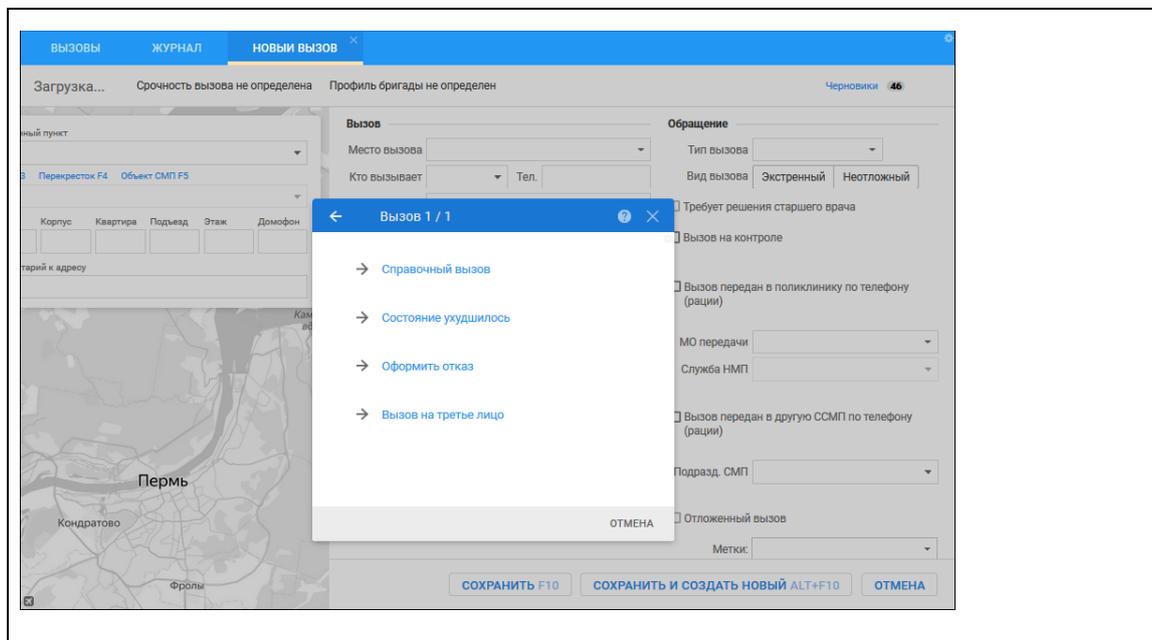
- справочный.
- дублирующий с ухудшением состояния.
- вызов на третье лицо.
- попутный вызов.

Для добавления активного звонка:

- з) Выберите вызов в списке вкладки **Вызовы на контроле**.
- и) В контекстном меню вызова выберите пункт **Активный звонок**.
- к) Отобразится форма приема нового вызова, некоторые поля которой заполнены данными первичного вызова. Для вызова устанавливается признак "Активный звонок".



- л) Отобразится форма выбора действия с первичным вызовом, в которой необходимо выбрать вариант действий. Если первичный вызов уже обслужен автоматически создается справочный вызов.



м) Выберите нужный вариант. Отобразится форма добавления выбранного типа вызова.

- Чтобы создать вызов для другого пациента выберите пункт **Создать вызов на третье лицо**. Отобразится форма приема нового вызова без признака активного звонка и ссылки на первичный вызов. Для завершенных, отмененных и дублирующих вызовов нельзя создать вызов на третье лицо.

н) Заполните поля формы.

о) Сохраните вызов.

Активный звонок будет сохранен.

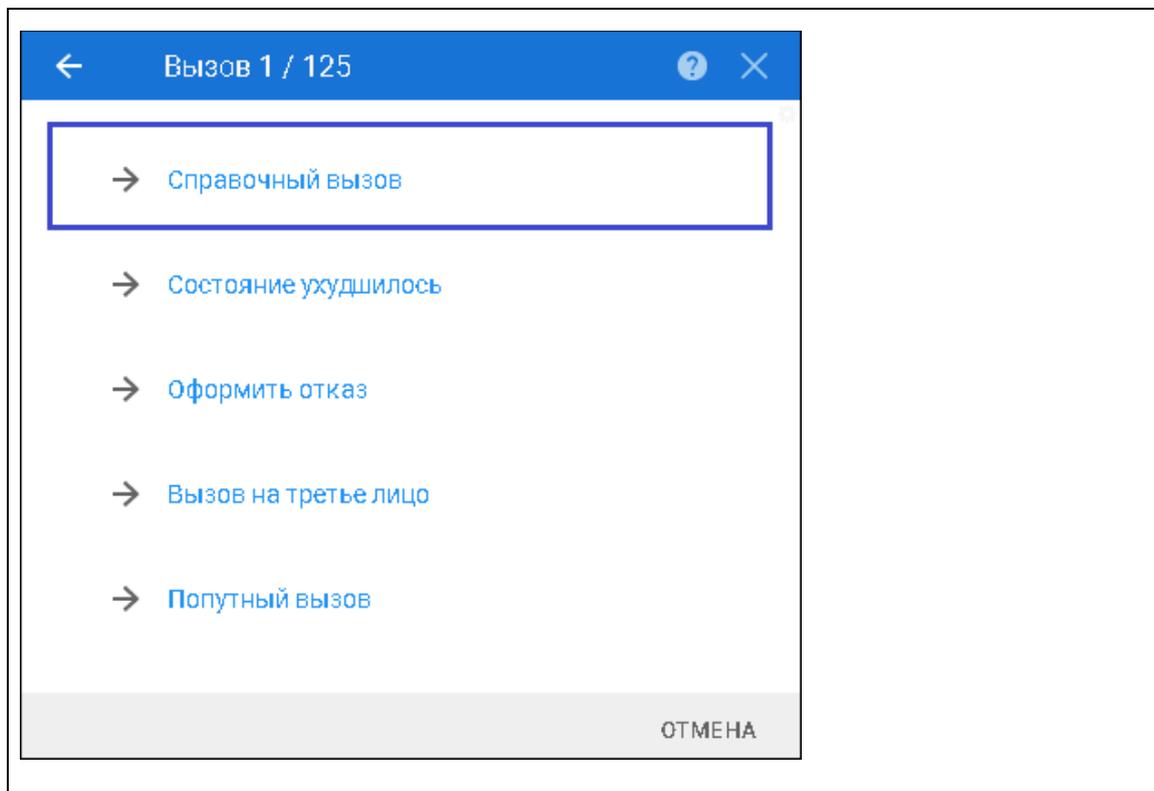
5.4.1 Справочный вызов

Справочный вызов оформляется при активном звонке.

При добавлении активного звонка для уже обслуженного вызова можно добавить только справочный вызов. Форма выбора действия не отображается.

Для добавления справочного вызова:

- Выберите вызов в списке.
- Нажмите кнопку **Меню**. Отобразится меню вызова.
- Выберите **Активный звонок**. Отобразится форма добавления вызова с предложением выбрать действие.



- Выберите пункт **Справочный вызов**. Отобразится форма добавления вызова с типом **Справка**. Поля формы заполнены данными первичного вызова.
- Заполните поля формы.
- Сохраните вызов.

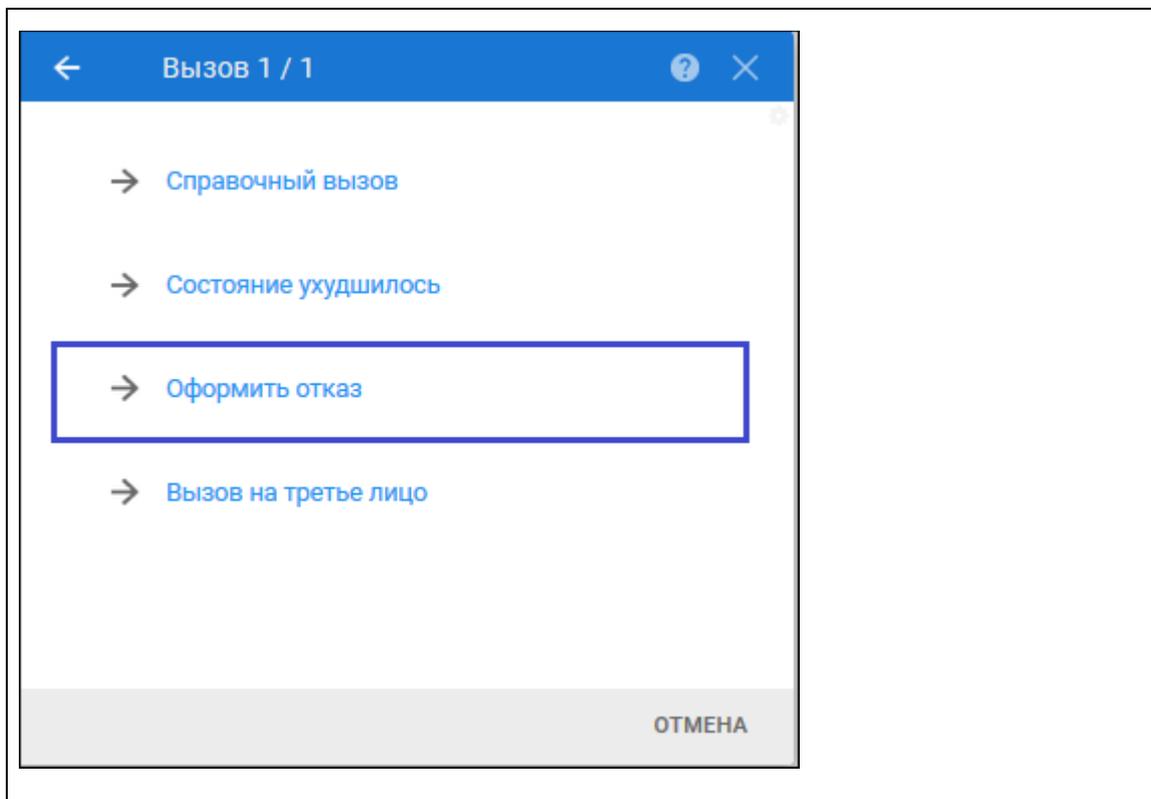
Будет создан справочный вызов с признаком "Активный звонок".

5.4.2 Отказ в оформлении вызова

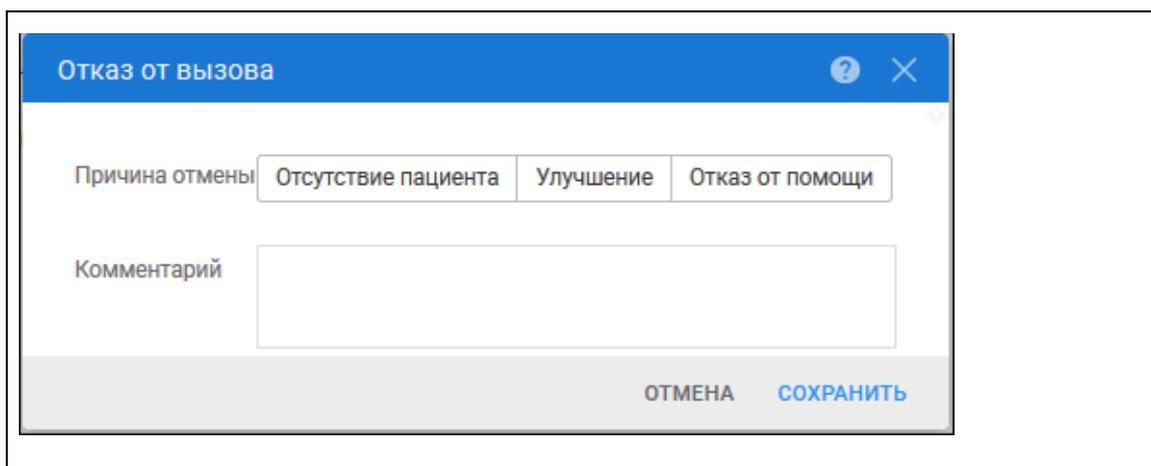
Отказ можно оформить только для необслуженных первичных вызовов.

Для оформления отказа от вызова:

- Выберите вызов в списке.
- Нажмите кнопку **Меню**. Отобразится меню вызова.
- Выберите **Активный звонок**. Отобразится форма добавления вызова с предложением выбрать действие.



- Выберите пункт **Оформить отказ**. Отобразится форма **Отказ от вызова**.



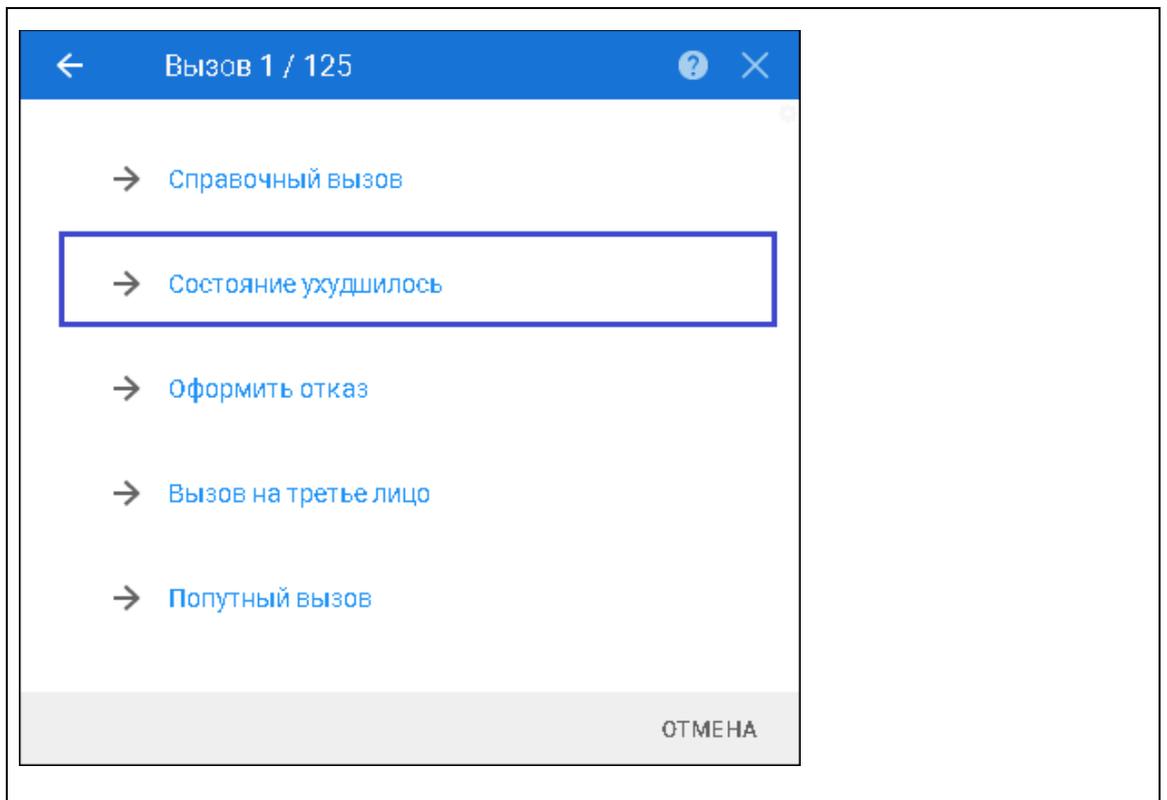
- Выберите причину отмены.
- Укажите комментарий.
- Нажмите кнопку **Сохранить**.

Вызов будет отменен, отобразится соответствующее сообщение. Информация о причине, времени и пользователя, отменившем вызов, будет доступна в истории вызова. В АРМ диспетчера подстанции статус вызова изменится на "Отказ".

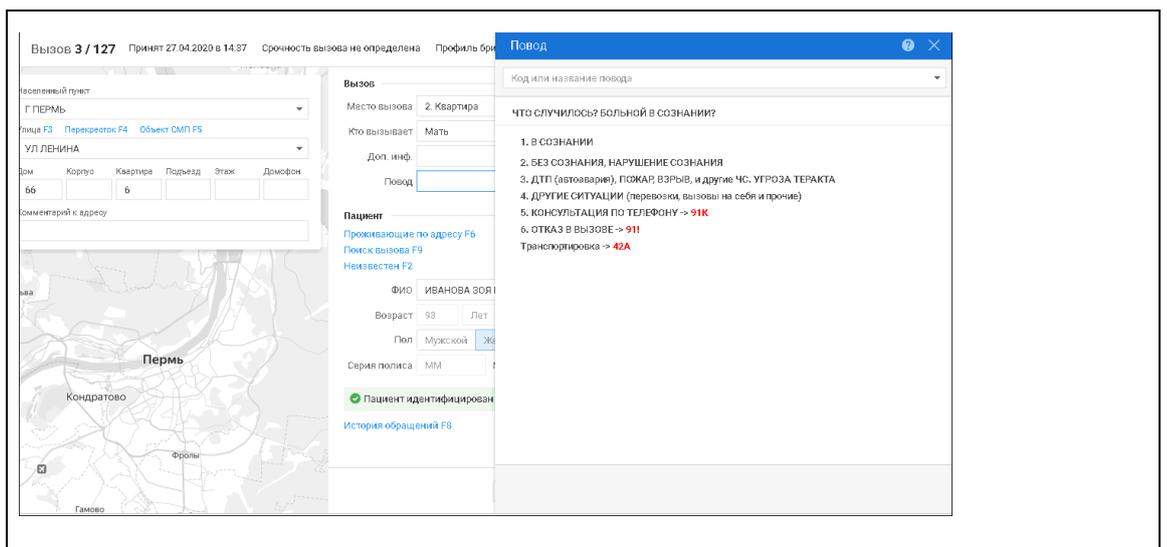
5.4.3 Ухудшение состояния

При добавлении активного звонка можно добавить вызов с ухудшением состояния пациента. Для этого:

- Выберите вызов в списке.
- Нажмите кнопку **Меню**. Отобразится меню вызова.
- Выберите **Активный звонок**. Отобразится форма добавления вызова с предложением выбрать действие.



- Выберите пункт **Состояние ухудшилось**. Отобразится форма добавления дублирующего вызова с ухудшением состояния. Форма, заполненная данными первичного вызова, будет открыта на разделе добавления повода вызова.



- Укажите новый повод вызова.
- Заполните поля формы.

Будет добавлен дублирующий вызов с ухудшением состояния пациента.

6 Аудиозаписи

В Системе ведется аудиозапись вызовов.

Прослушивание аудиозаписей вызовов доступно пользователям АРМ диспетчера по приему вызовов и АРМ старшего врача СМП, а также в журнале вызовов.

Прослушать аудиозапись конкретного вызова можно из списка вызовов. Для этого:

- Выберите вызов в списке.
- Вызовите контекстное меню правой клавишей мыши.
- В контекстном меню выберите **Прослушать аудиозапись**.

Отобразится плеер для прослушивания записи,

Для работы со списком аудиозаписей предназначена форма **Аудиозаписи вызовов СМП**.

На форме можно найти и прослушать аудиозаписи вызовов СМП, записанных с помощью системы записи телефонных переговоров.

Форма доступна по кнопке **Аудиозаписи** на панели управления главной формой АРМ.

Дата аудиозаписи	ФИО пациента	МО	Подстанция	ФИО диспетчера	№ вызова з...	№ вызова за...

Для поиска записей нажмите кнопку **Фильтры**. Отобразится панель фильтров.

- **МО** - поле с выпадающим списком. МО может выбирать только пользователь с группой прав "Аудит записей телефонных переговоров". Доступен выбор МО с подразделениями СМП/НМП, имеющих каналы SpRecords. Обязательно для заполнения.
- **Подстанция** - для поиска по подстанции принятия вызова. Обязательно для заполнения.

Для прослушивания выберите запись и нажмите кнопку **Прослушать**. Отобразится стандартная программа браузера для воспроизведения.

Для сохранения аудиозаписи вызова на ПК выберите в контекстном меню пункт **Скачать**. По истечении срока хранения аудиозаписи удаляются автоматически. Срок хранения устанавливается суперадминистратором в параметрах системы (раздел "Разное" - поле **Срок хранения аудиозаписей вызовов СМП (месяцев)**). Максимальный срок хранения - 3 месяца.