Диспетчер вызовов неотложной медицинской помощи

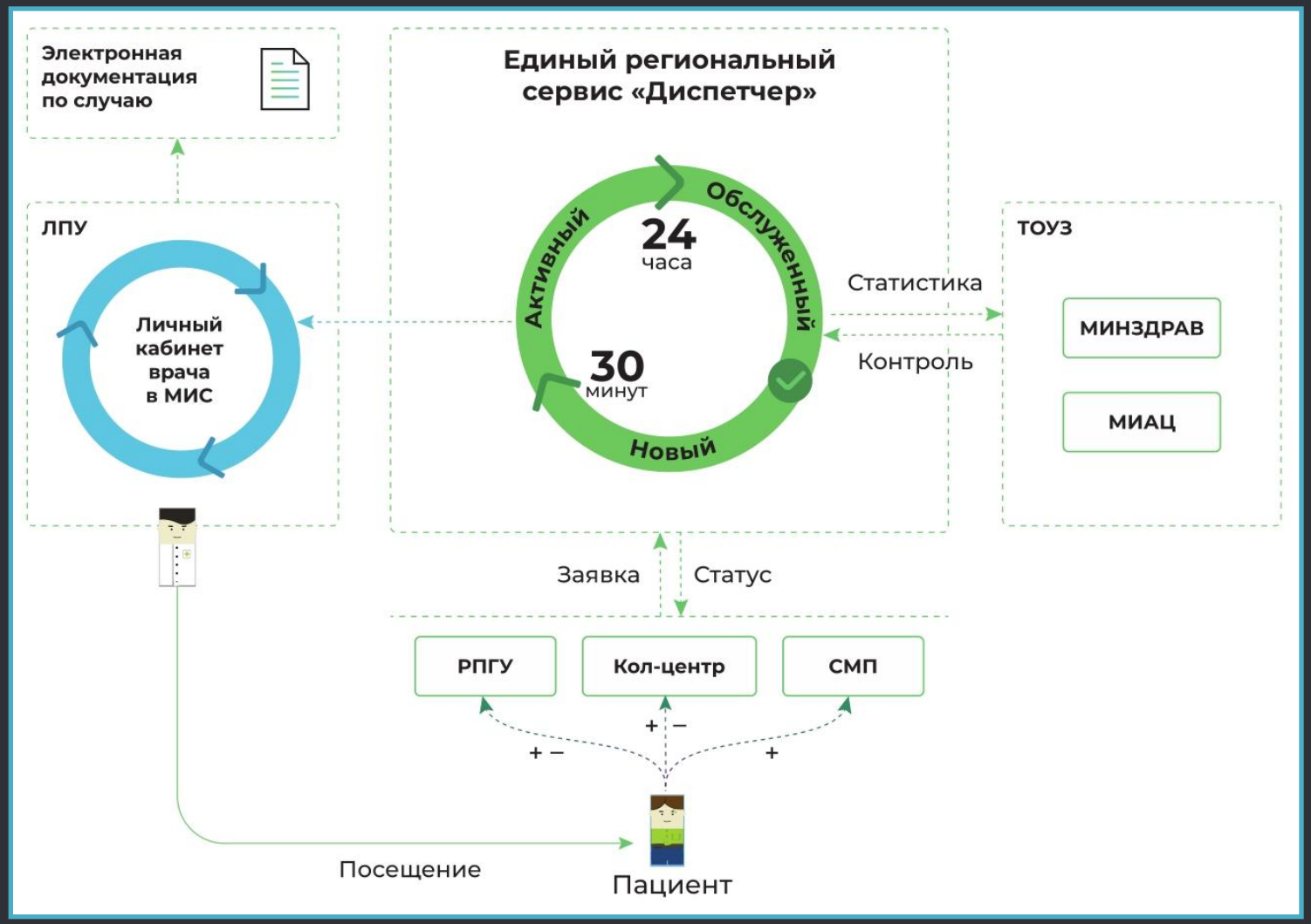
Веб-сервис управления вызовами врача на дом и взаимодействия со службами скорой помощи при оказании неотложной помощи

При разработке Диспетчера преследовались следующие цели:

- Повышение качества диспетчеризации вызовов на дом и запросов неотложной помощи (активов), поступающих от СМП.
- Оперативная формализация поступающей информации от пациента и СМП (персональные данные пациента, адреса, жалобы).
- Оптимизация и контроль времени обработки и обслуживания вызовов на дом.
- Контроль статусов обслуживания вызовов.
- Информирование в реальном времени о статусах обслуживания вызова для смежных систем и пациента (через личный кабинет РПГУ, через оператора Кол-центра).

SofTrust
in soft we trust

Схема взаимодействия участников процесса:



SofTrust
in soft we trust

Характеристики эксплуатации веб-сервиса

- Количество одновременно работающих пользователей в эксплуатируемой системе: 1353
- Всего вызовов на дом обработано и обслужено в модуле с начала 2018 года: 1 355 437
- Из них неотложных вызовов и активных посещений, поступивших от СМП: 181 609
- Время обработки вызова с момента создания до назначения передачи вызова врачу, который его будет выполнять: не более 30 минут
- Время выполнения вызова с момента назначения врачу до выполнения обслуживания вызова: в течении 24 часа

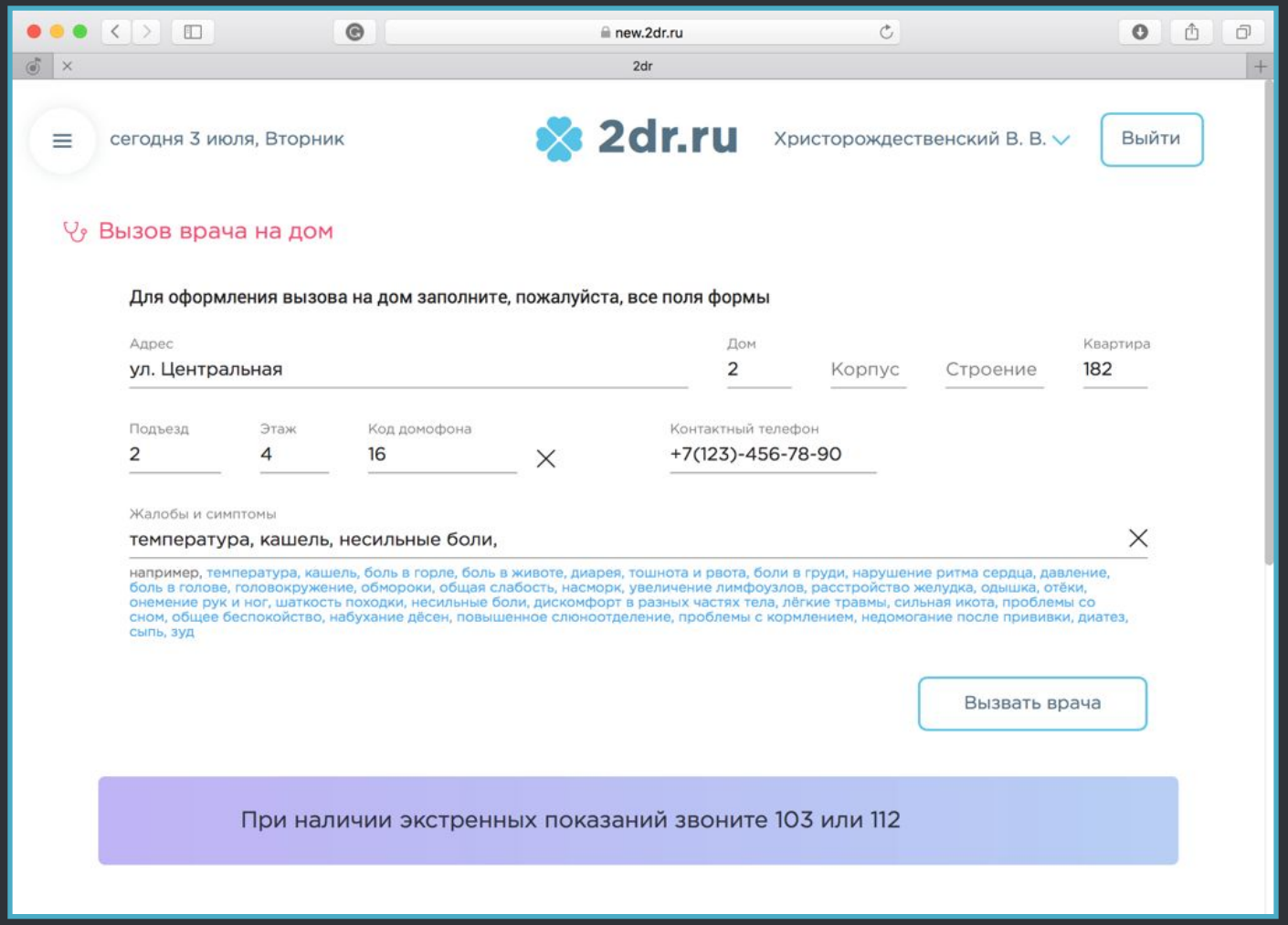
SofTrust
in soft we trust

Источники вызовов, обрабатываемые Диспетчером:

- Кол-центр (региональный или медицинской организации)
- Регистратура поликлиники
- Врач поликлиники
- Региональный портал государственных услуг
- Скорая медицинская помощь (СМП)

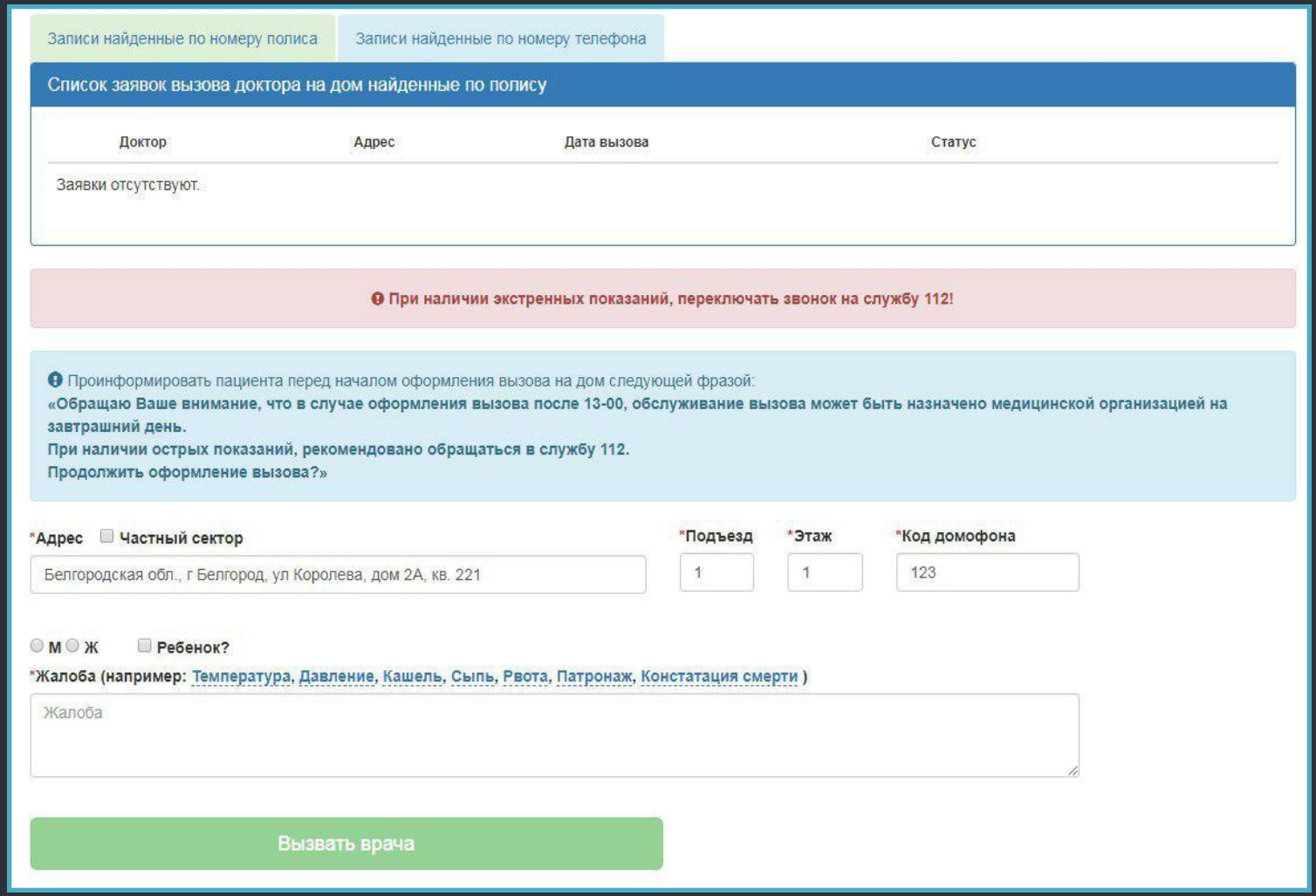
SofTrust
in soft we trust

Региональный портал государственных услуг



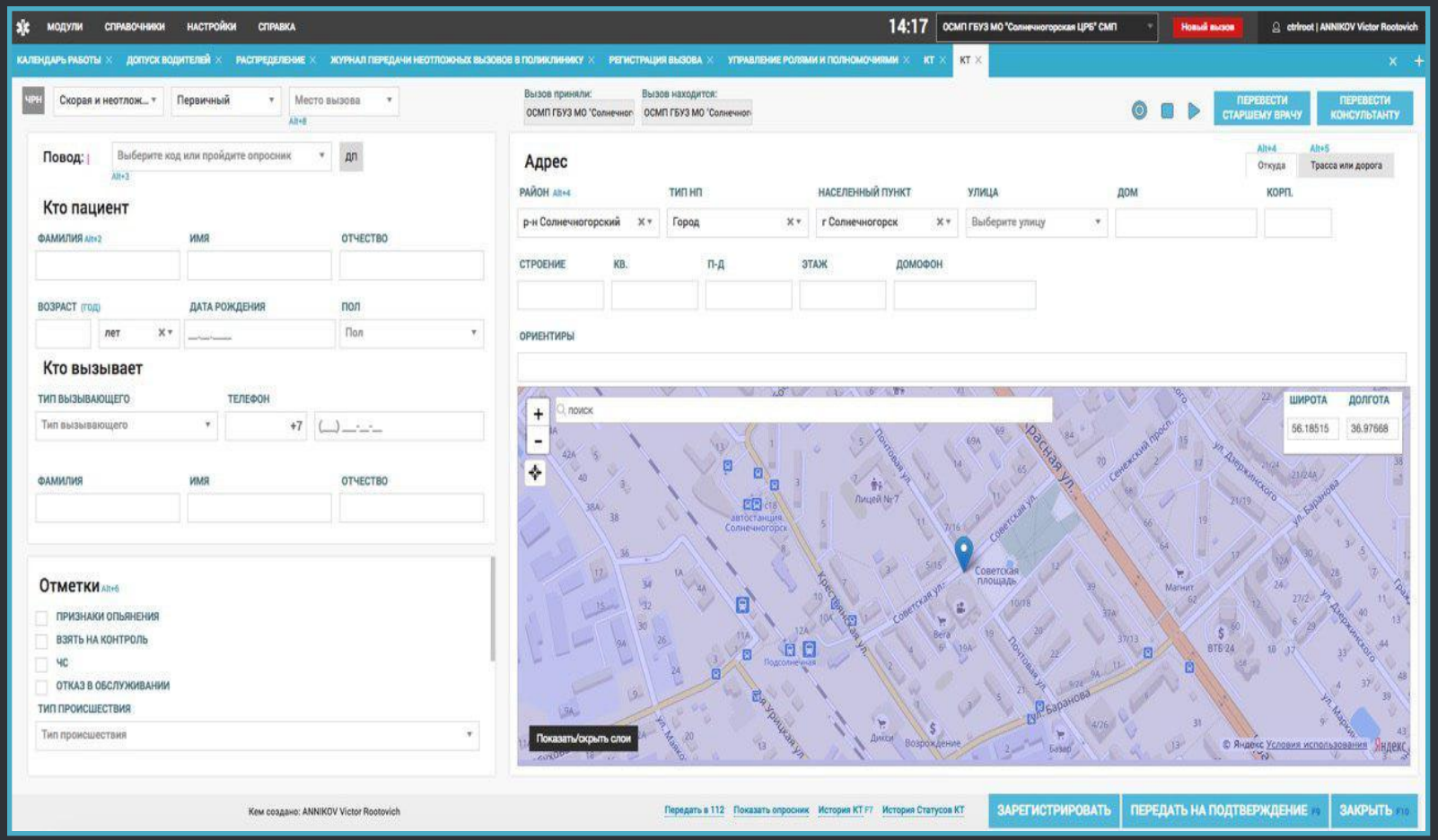
SofTrust
in soft we trust

Кол-центр (медицинской организации или региональный)



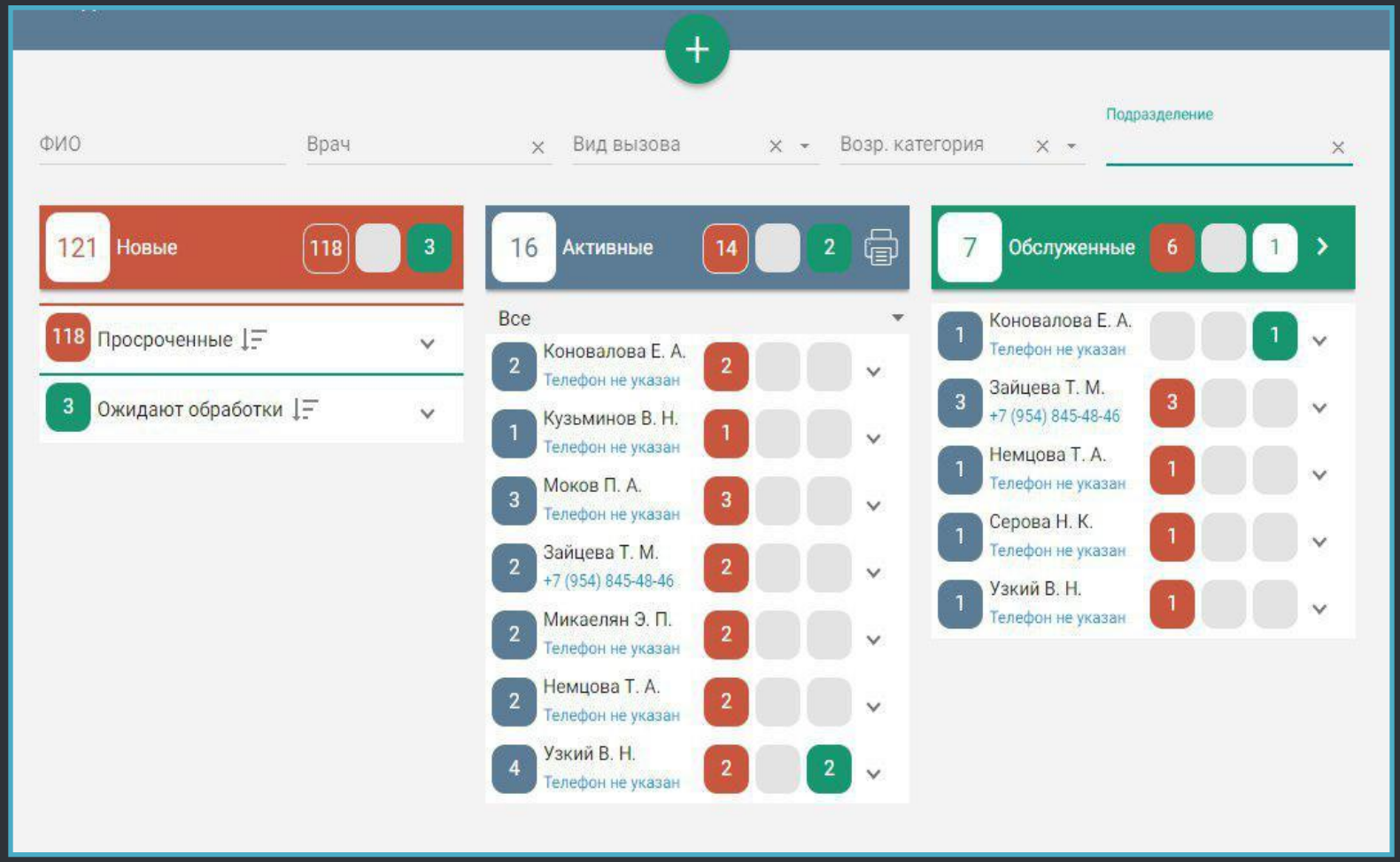
SofTrust
in soft we trust

Региональная информационная система скорой медицинской помощи (СМП)



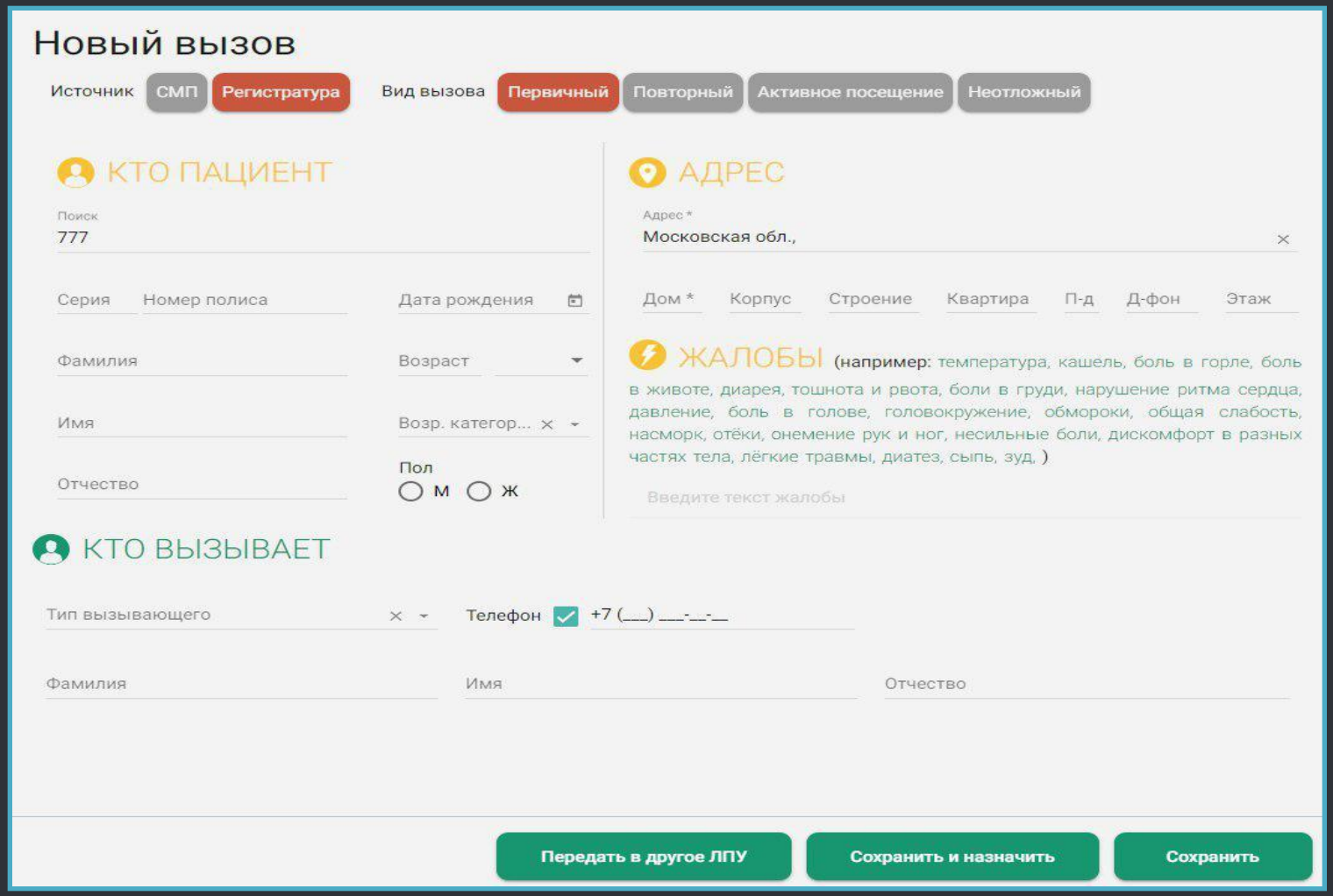
SofTrust
in soft we trust

Рабочий стол оператора



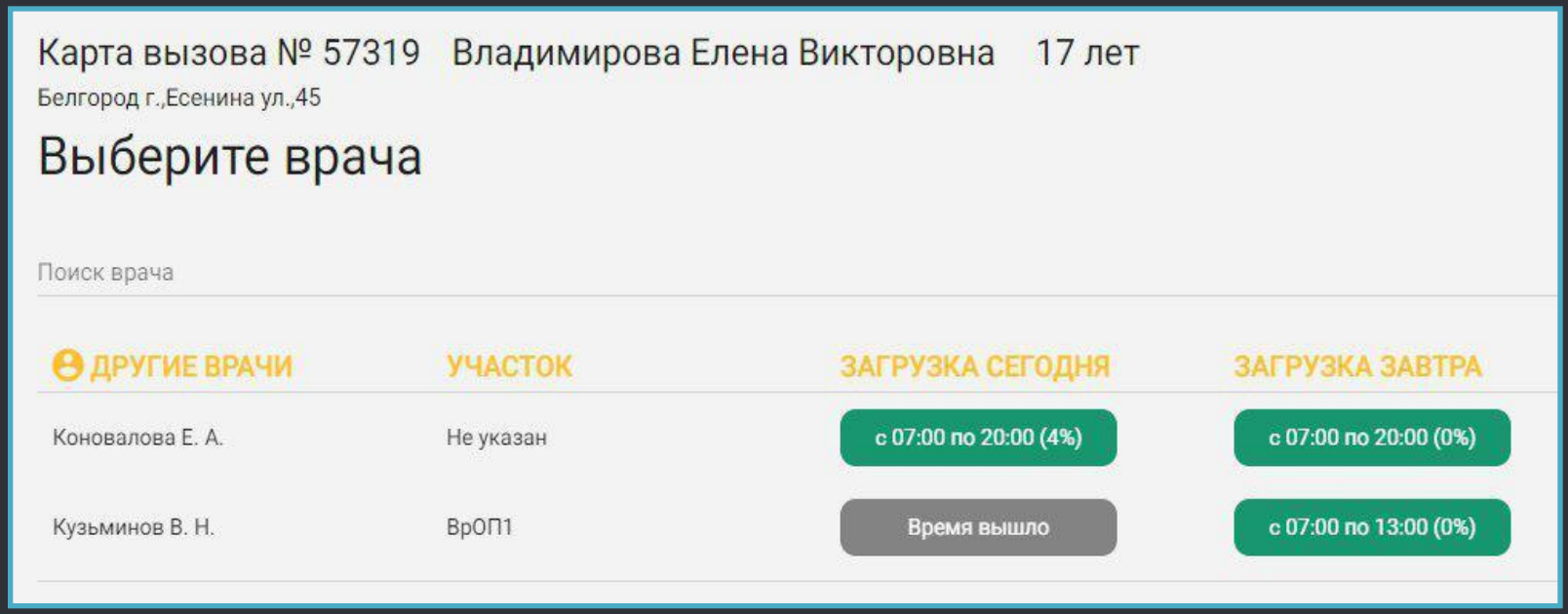
SofTrust
in soft we trust

Оформление нового вызова (регистратура поликлиники)



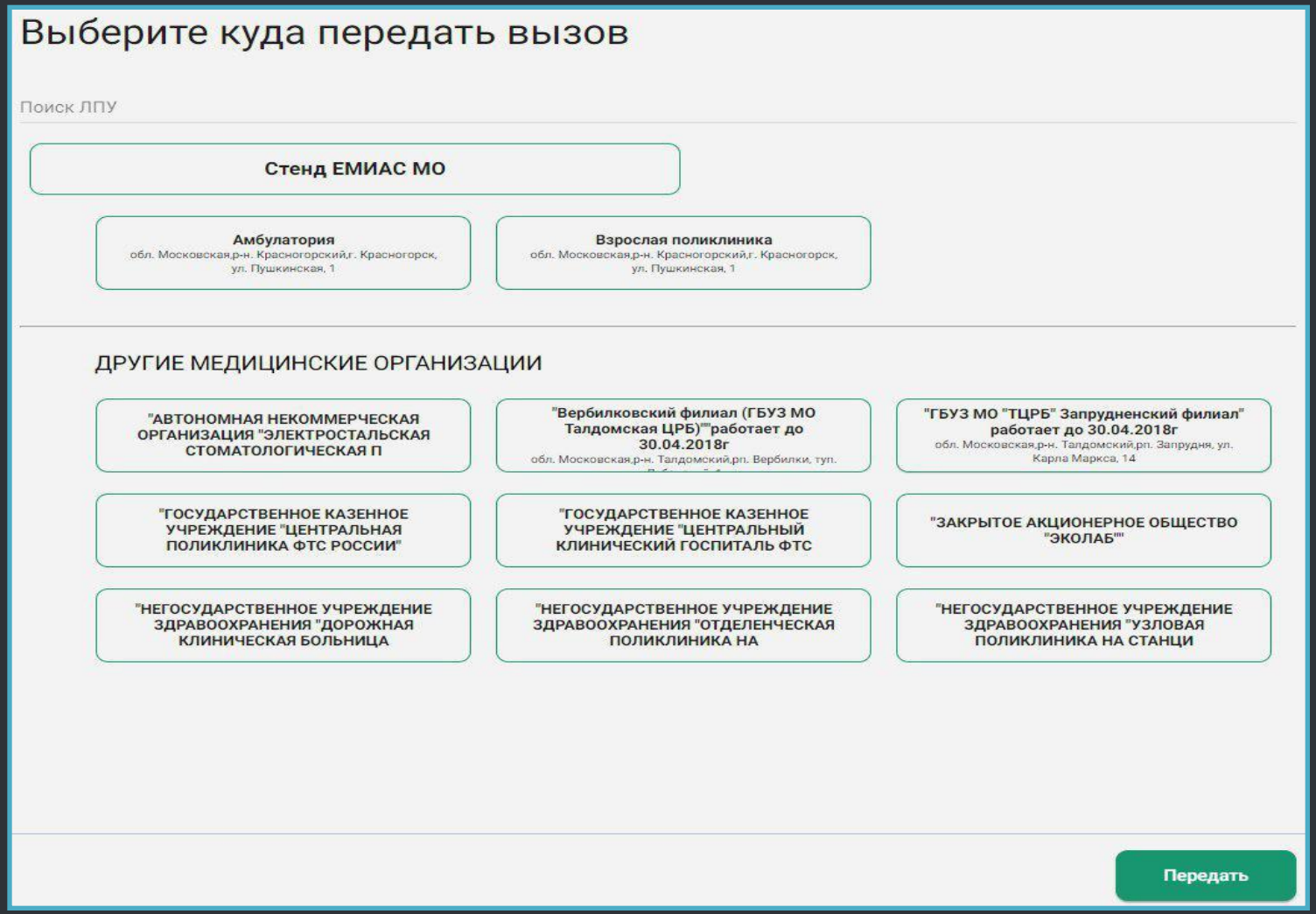
SofTrust
in soft we trust

Назначение вызова на врача



SofTrust
in soft we trust

Передача вызова в другую медицинскую организацию



SofTrust
in soft we trust

Маршрутный лист назначенных вызовов на врача (печатная форма)

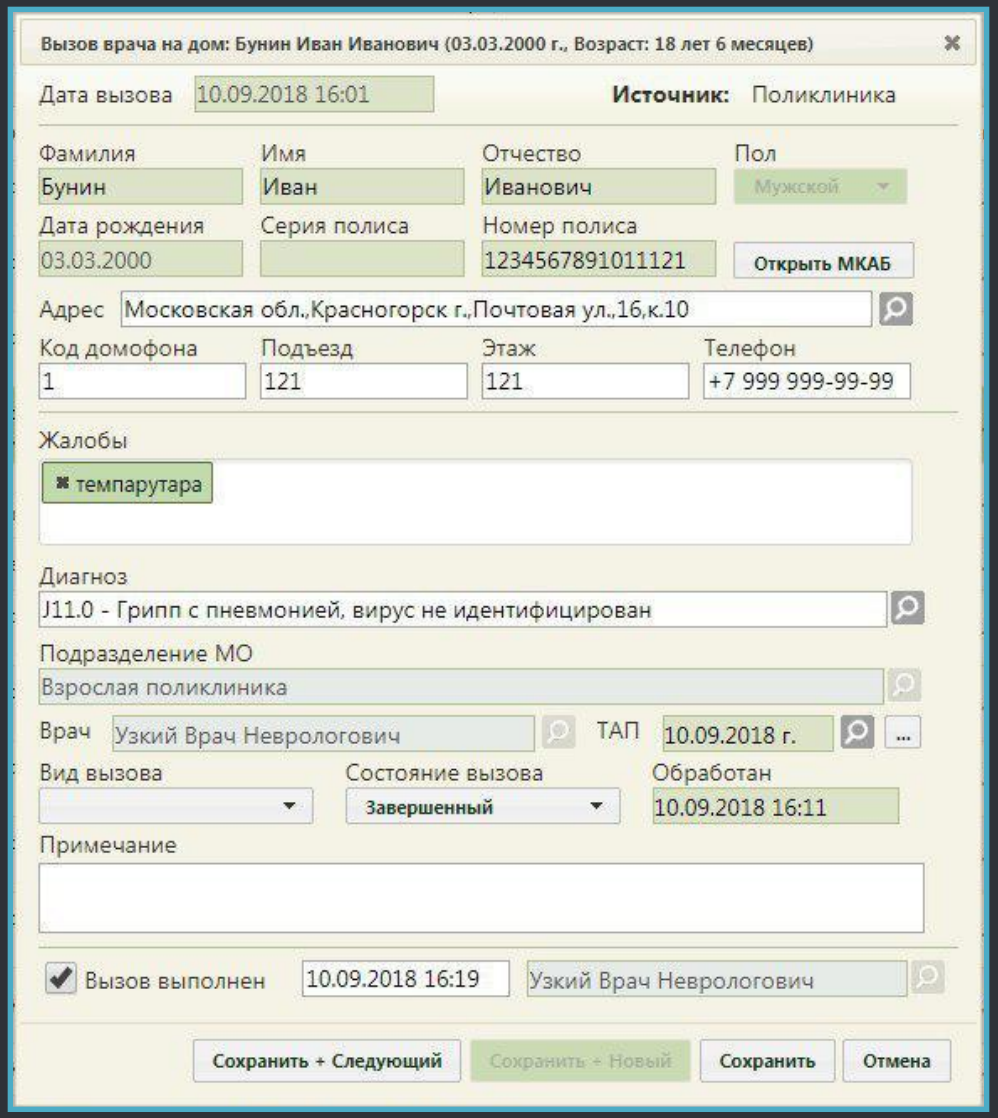
Отчет по состоянию на 10.09.2018, 16:29

Неотложная помощь (Вызов на дом)
Шишин Алексей Леонидович (2379) 98066

№	Дата вызова	Пациент	Дата рождения	№ Карты	Полис	Адрес	Код домофона	Телефон	Причина вызова	Примечание	Вид	Статус	Время посещения
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	28.08.2018 09:40		02.05.2017 1 год Дети	86645		Квартира, Химки, лавочкина, д. 25, кв. 178, эт. 19, п-д. 1, д-фон. охр П-д. 1, Этаж 19			76Е АЛЛЕРГИЯ, СЫПЬ, ЗУД КОЖИ, УКУС НАСЕКОМОГО (НЕ НА ЛИЦЕ, РЕБЕНОК), УДУШЬЯ НЕТ		**Неотложный**	Активный	28.08.2018 09:00
2	28.08.2018 16:37		Без возрастной группы	86711		Химки, Молодежная улица, д. 1, кв. 113, эт. 14, п-д. 2, д-фон. 113 П-д. 2, Этаж 14		4	73Е ТЕМПЕРАТУРА <39, РЕБЕНОК >1 ГОДА, ДРУГИХ ЖАЛОБ НЕТ		**Неотложный**	Активный	28.08.2018 08:00
3	30.08.2018 10:39		14.11.2017 9 месяцев Дети	86829		Химки ул Мельникова д 12 кв 95 П-д. 2, Этаж 8	95	79	Температура, 38		Активное посещение	Активный	30.08.2018 09:00
4	04.09.2018 08:28		05.09.2017 1 год Дети	87134	5090289794000934	Химки, летчика Ивана Федорова улица, д. 8, корпус 2, кв. 141, эт. 6, п-д. 3, д-фон. #2846 П-д. 3, Этаж 6		999	47Е КАШЕЛЬ У РЕБЕНКА (НЕ ЗАДЫХАЕТСЯ, «ПОСЛУШАТЬ»)		**Неотложный**	Активный	04.09.2018 08:00
5	04.09.2018 09:59		23.05.2018 3 месяца Дети	87173		Мос.обл., г.Химки, ул. Молодежная, д.63, кор.2, кв.54 П-д. 1, Этаж 10	54	792	Температура, МОСКОВСКИЙ ПОЛИС, Парфегова Елена Германовна(мать)		Активное посещение	Активный	04.09.2018 08:00
6	04.09.2018 13:14		12.07.2014 4 года Дети	87202		МО Химки пр.Мельникова д.3 кв.84 П-д. 1, Этаж 13	1856	791	Рвота, температура 37,5		Активное посещение	Активный	04.09.2018 08:00
7	04.09.2018 19:55		01.09.2010 8 лет Дети	87214	5090989748001595	Московская обл.,Химки г.,9 Мая ул.,10 Б,к.94 П-д. 1, Этаж 15	94 в	790	Температура 38,5, предложена 112		Первичный	Активный	05.09.2018 08:00
8	05.09.2018 09:07		01.02.2013 5 лет Дети	87258	3497689748000100	Московская обл.,Химки г.,Мельникова пр-кт.,6,к.30 П-д. 1, Этаж 8	30	792	Температура, кашель		Первичный	Активный	05.09.2018 08:00
9	05.09.2018 17:24		11.10.2014 3 года Дети	87306	7789589738000201	Московская обл.,Химки г.,Молодежная ул.,70,к.390 П-д. 5, Этаж 13	390	79	Температура 39, боль в животе,насморк		Первичный	Активный	05.09.2018 08:00
10	06.09.2018 08:13		22.07.2013 5 лет Дети	87331	5092689727001115	химки, Озерная улица, 8, кв. 31 П-д. 2, Этаж 2	31реш140	926	Актив СМП: 47Е КАШЕЛЬ У РЕБЕНКА (НЕ ЗАДЫХАЕТСЯ, «ПОСЛУШАТЬ»)		Активное посещение	Активный	06.09.2018 08:00
11	06.09.2018 09:12		09.03.2016 2 года Дети	87359	7796389741000137	МО, г. Химки, ул. Юннатов, д. 19, кв. 29 П-д. 1, Этаж 6	29	79	Температура 38,5		Активное посещение	Активный	06.09.2018 08:00
12	06.09.2018 10:10		20.09.2017 11 месяцев Дети	87377	5090289780001097	г Химки ул.Куркинское ш дом 26 кв 20 П-д. 1, Этаж 5	20	79	Температура, 38.Кашель,		Активное посещение	Активный	06.09.2018 08:00
13	06.09.2018 12:28		03.02.2016 2 года Дети	87414	3797389796000055	Московская обл.,Химки г.,Кудрявцева ул.,6,к.77 П-д. 1, Этаж 10	77	797	Температура, 37,5 Рвота,		Первичный	Активный	06.09.2018 08:00
14	06.09.2018 14:07		25.07.2014 4 года Дети	87321	5092589774000186	Московская обл., г Химки, ул Москвина, дом 10, кв. 227		791	Температура, 38,5		Активное посещение	Активный	06.09.2018 08:00
15	06.09.2018 14:27		22.01.2016 2 года Дети	87326	5098389728000695	Московская обл.,Химки г.,Панфилово гск.,4,к.428 П-д. 9, Этаж 7	428559	7985	Температура, 38,0, насморк, чихает, болит горло		Активное посещение	Активный	06.09.2018 08:00

SofTrust
in soft we trust

Обработка назначенного вызова врачом в МИС



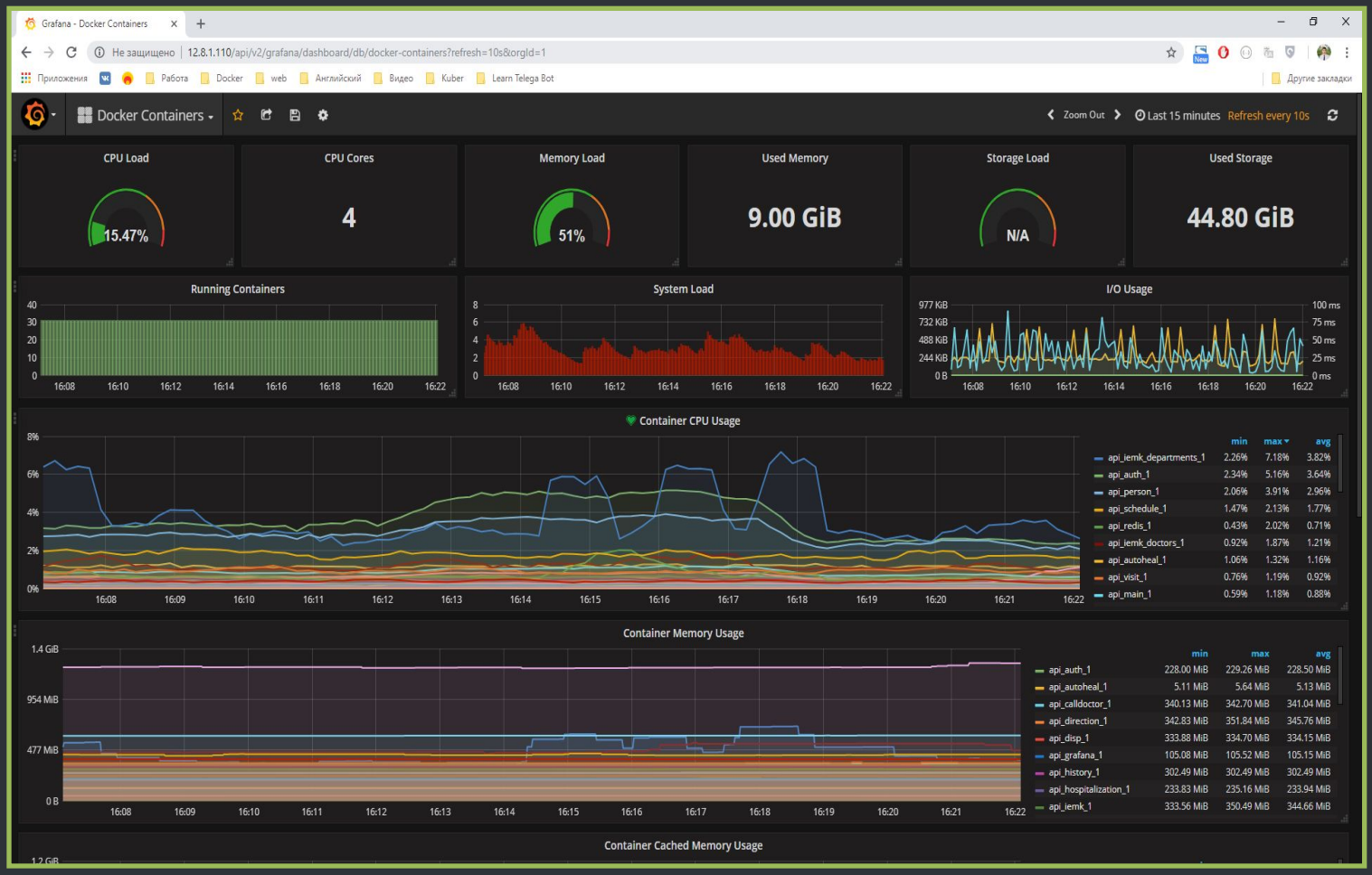
SofTrust
in soft we trust

Минимальные аппаратно-программные требования для веб-сервиса Диспетчер

- Процессор: 4 ядра
- Оперативная память: 16 Гб.
- Дисковое пространство: 50 Гб.
- Операционная система: Linux-подобная

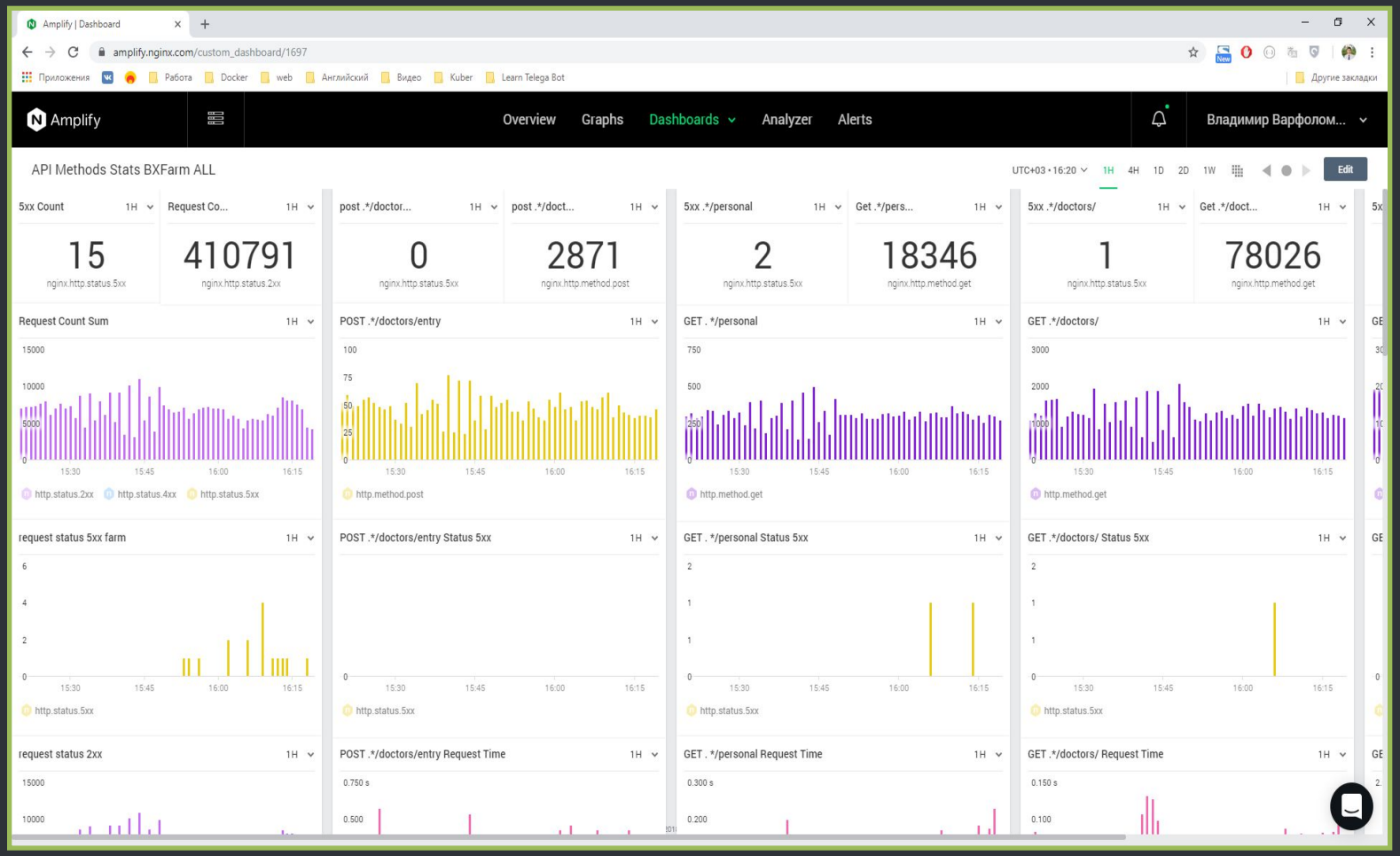
SofTrust
in soft we trust

Мониторинг нагрузки на сервера веб-сервиса Диспетчер (Grafana)



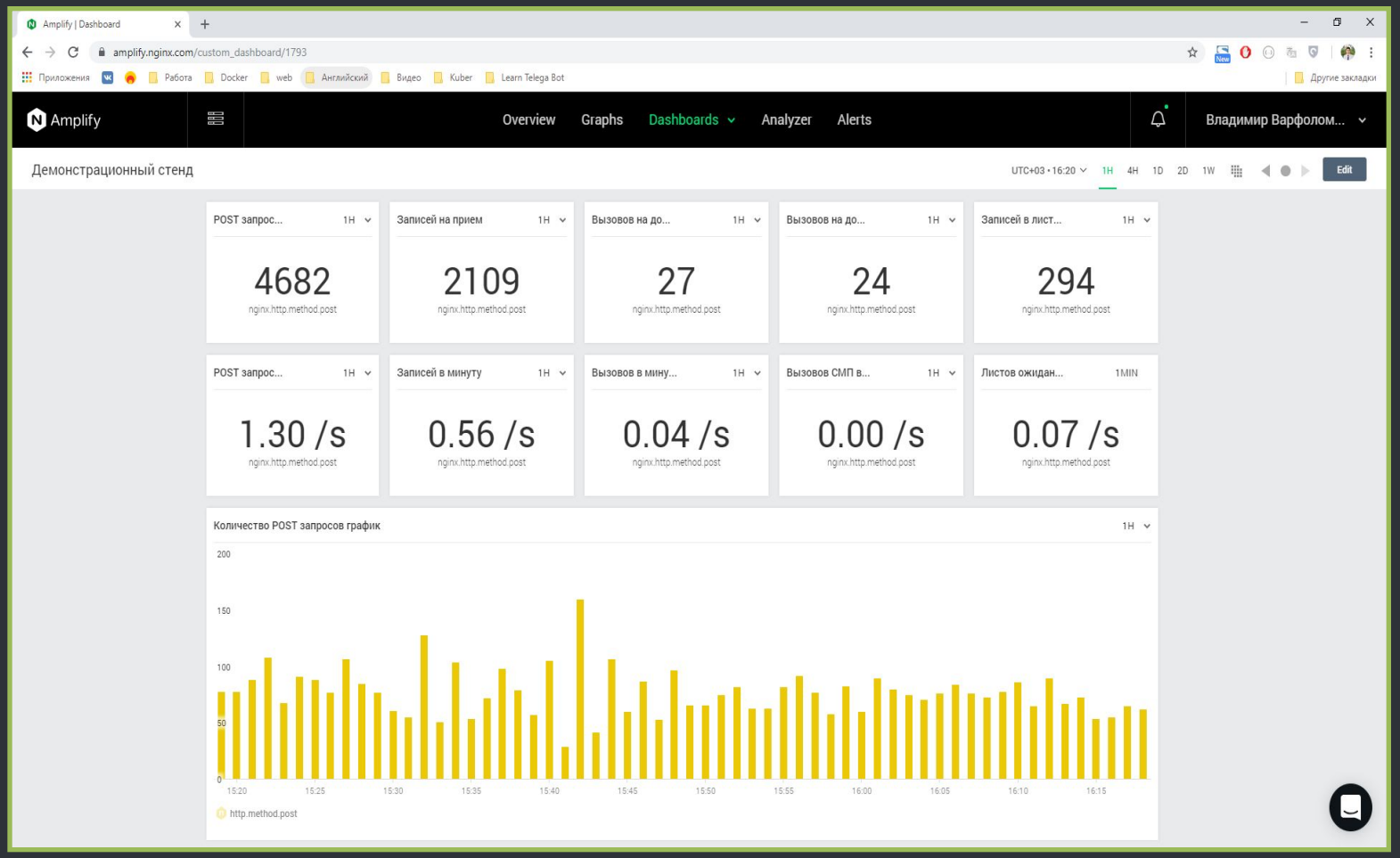
SofTrust
in soft we trust

Мониторинга общего количества запросов к API веб-сервиса Диспетчер (Amplify)



SofTrust
in soft we trust

Мониторинг в разрезе методов (Amplify)



SofTrust
in soft we trust

Сделано в компании «СофТраст»

Адрес:
ул. Королёва, дом 2а, корпус 2, 4 этаж
г. Белгород, Россия, 308034

www.softrust.ru

Телефоны:
+7 (4722) 58–52–01
+7 (4722) 58–52–02

Электронная почта:
mail@softrust.ru

Служба технической поддержки:
8–800–333–33–21
supp@softrust.ru