



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 Колл-центра).**



Схема взаимодействия участников процесса:





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



Источники вызовов, обрабатываемые Диспетчером:

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



Региональный портал государственных услуг

new.2dr.ru

2dr

сегодня 3 июля, Вторник

2dr.ru Христорожественский В. В. Выйти

Вызов врача на дом

Для оформления вызова на дом заполните, пожалуйста, все поля формы

Адрес	Дом	Корпус	Строение	Квартира
ул. Центральная	2			182
Подъезд	Этаж	Код домофона	Контактный телефон	
2	4	16	+7(123)-456-78-90	

Жалобы и симптомы

температура, кашель, несильные боли, ✕

например, температура, кашель, боль в горле, боль в животе, диарея, тошнота и рвота, боли в груди, нарушение ритма сердца, давление, боль в голове, головокружение, обмороки, общая слабость, насморк, увеличение лимфоузлов, расстройство желудка, одышка, отёки, онемение рук и ног, шаткость походки, несильные боли, дискомфорт в разных частях тела, лёгкие травмы, сильная икота, проблемы со сном, общее беспокойство, набухание дёсен, повышенное слюноотделение, проблемы с кормлением, недомогание после прививки, диатез, сыпь, зуд

Вызвать врача

При наличии экстренных показаний звоните 103 или 112



Кол-центр (медицинской организации или региональный)

Записи найденные по номеру полиса

Записи найденные по номеру телефона

Список заявок вызова доктора на дом найденные по полису

Доктор	Адрес	Дата вызова	Статус
Заявки отсутствуют.			

При наличии экстренных показаний, переключать звонок на службу 112!

Проинформировать пациента перед началом оформления вызова на дом следующей фразой:
«Обращаю Ваше внимание, что в случае оформления вызова после 13-00, обслуживание вызова может быть назначено медицинской организацией на завтрашний день.
При наличии острых показаний, рекомендовано обращаться в службу 112.
Продолжить оформление вызова?»

*Адрес Частный сектор

Белгородская обл., г Белгород, ул Королева, дом 2А, кв. 221

*Подъезд

1

*Этаж

1

*Код домофона

123

М Ж Ребенок?

*Жалоба (например: [Температура](#), [Давление](#), [Кашель](#), [Сыпь](#), [Рвота](#), [Патронаж](#), [Констатация смерти](#))

Жалоба

Вызвать врача



Региональная информационная система скорой медицинской помощи (СМП)

14:17 ОСП ГБУЗ МО "Солнечногорская ЦРБ" СМП Новый вызов stfloat | ANNIKOV Victor Rootovich

КАЛЕНДАРЬ РАБОТЫ × ДОПУСК ВОДИТЕЛЕЙ × РАСПРЕДЕЛЕНИЕ × ЖУРНАЛ ПЕРЕДАЧИ НЕОТЛОЖНЫХ ВЫЗОВОВ В ПОЛИКЛИНИКУ × РЕГИСТРАЦИЯ ВЫЗОВА × УПРАВЛЕНИЕ РОЛЯМИ И ПОЛНОМОЧИЯМИ × КТ × КТ ×

ЧРН: Скорая и неотлож... Первичный Место вызова

Вызов принят: ОСП ГБУЗ МО "Солнечногорск" Вызов находится: ОСП ГБУЗ МО "Солнечногорск"

ПЕРВЕСТИ СТАРШЕМУ ВРАЧУ ПЕРВЕСТИ КОНСУЛЬТАНТУ

Повод: Выберите код или пройдите опросник

Анк-2 ДП

Анк-4 Анк-5

Откуда Трасса или дорога

Кто пациент

ФАМИЛИЯ ИМЯ ОТЧЕСТВО

ВОЗРАСТ (год) ДАТА РОЖДЕНИЯ ПОЛ

лет X * Пол

Кто вызывает

ТИП ВЫЗЫВАЮЩЕГО ТЕЛЕФОН

Тип вызывающего +7 () - - -

ФАМИЛИЯ ИМЯ ОТЧЕСТВО

Отметки

ПРИЗНАКИ ОПЬЯНЕНИЯ

ВЗЯТЬ НА КОНТРОЛЬ

ЧС

ОТКАЗ В ОБСЛУЖИВАНИИ

ТИП ПРОИСШЕСТВИЯ

Тип происшествия

Адрес

РАЙОН ТИП НП НАСЕЛЕННЫЙ ПУНКТ УЛИЦА ДОМ КОРП.

р-н Солнечногорский * Город * г Солнечногорск * Выберите улицу * * * *

СТРОЕНИЕ КВ. П-Д ЭТАЖ ДОМОФОН

ОРИЕНТИРЫ

ШИРОТА ДЛГОТА

56.18515 36.97866

Показать/скрыть слои

Кем создано: ANNIKOV Victor Rootovich

Передать в 112 Показать опросник История КТ F7 История Статусов КТ

ЗАРЕГИСТРИРОВАТЬ ПЕРЕДАТЬ НА ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ЗАКРЫТЬ



Рабочий стол оператора

+

ФИО Врач x Вид вызова x Возр. категория x Подразделение

Статус	Счетчик	Действия
Новые	121	118 (красный), 3 (зеленый)
Просроченные	118	3 (зеленый)
Ожидают обработки	3	3 (зеленый)
Активные	16	14 (красный), 2 (зеленый), Печать
Обслуженные	7	6 (красный), 1 (серый), 1 (зеленый), Стрелка вправо

Все

Идентификатор	ФИО	Телефон	Счетчик	Действия
2	Коновалова Е. А.	Телефон не указан	2 (красный)	3 (серых), 1 (зеленый)
1	Кузьминов В. Н.	Телефон не указан	1 (красный)	3 (серых), 1 (зеленый)
3	Моков П. А.	Телефон не указан	3 (красный)	3 (серых), 1 (зеленый)
2	Зайцева Т. М.	+7 (954) 845-48-46	2 (красный)	3 (серых), 1 (зеленый)
2	Микаелян Э. П.	Телефон не указан	2 (красный)	3 (серых), 1 (зеленый)
2	Немцова Т. А.	Телефон не указан	2 (красный)	3 (серых), 1 (зеленый)
4	Узкий В. Н.	Телефон не указан	2 (красный)	3 (серых), 2 (зеленый)

Идентификатор	ФИО	Телефон	Счетчик	Действия
1	Коновалова Е. А.	Телефон не указан	1 (красный)	3 (серых), 1 (зеленый)
3	Зайцева Т. М.	+7 (954) 845-48-46	3 (красный)	3 (серых), 1 (зеленый)
1	Немцова Т. А.	Телефон не указан	1 (красный)	3 (серых), 1 (зеленый)
1	Серова Н. К.	Телефон не указан	1 (красный)	3 (серых), 1 (зеленый)
1	Узкий В. Н.	Телефон не указан	1 (красный)	3 (серых), 1 (зеленый)



Оформление нового вызова (регистратура поликлиники)

НОВЫЙ ВЫЗОВ

Источник **СМП** **Регистратура** Вид вызова **Первичный** Повторный Активное посещение Неотложный

КТО ПАЦИЕНТ

Поиск
777

Серия	Номер полиса	Дата рождения	
Фамилия		Возраст	
Имя		Возр. категор...	
Отчество		Пол	<input type="radio"/> М <input type="radio"/> Ж

АДРЕС

Адрес *
Московская обл.,

Дом * Корпус Строение Квартира П-д Д-фон Этаж

ЖАЛОБЫ

(например: температура, кашель, боль в горле, боль в животе, диарея, тошнота и рвота, боли в груди, нарушение ритма сердца, давление, боль в голове, головокружение, обмороки, общая слабость, насморк, отёки, онемение рук и ног, несильные боли, дискомфорт в разных частях тела, лёгкие травмы, диатез, сыпь, зуд,)

Введите текст жалобы

КТО ВЫЗЫВАЕТ

Тип вызывающего Телефон +7 (___) ___-___-__

Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____

Передать в другое ЛПУ **Сохранить и назначить** **Сохранить**



Назначение вызова на врача

Карта вызова № 57319 Владимирова Елена Викторовна 17 лет

Белгород г., Есенина ул., 45

Выберите врача

Поиск врача

ДРУГИЕ ВРАЧИ

УЧАСТОК

ЗАГРУЗКА СЕГОДНЯ

ЗАГРУЗКА ЗАВТРА

Коновалова Е. А.

Не указан

с 07:00 по 20:00 (4%)

с 07:00 по 20:00 (0%)

Кузьминов В. Н.

ВрОП1

Время вышло

с 07:00 по 13:00 (0%)



Передача вызова в другую медицинскую организацию

Выберите куда передать вызов

Поиск ЛПУ

Стенд ЕМИАС МО

Амбулатория

обл. Московская, р-н. Красногорский, г. Красногорск,
ул. Пушкинская, 1

Взрослая поликлиника

обл. Московская, р-н. Красногорский, г. Красногорск,
ул. Пушкинская, 1

ДРУГИЕ МЕДИЦИНСКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

"АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ "ЭЛЕКТРОСТАЛЬСКАЯ
СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ П

"Вербилковский филиал (ГБУЗ МО
Талдомская ЦРБ)" работает до
30.04.2018г

обл. Московская, р-н. Талдомский, рп. Вербилки, туп.

"ГБУЗ МО "ТЦРБ" Запрудненский филиал"
работает до 30.04.2018г

обл. Московская, р-н. Талдомский, рп. Запрудня, ул.
Карла Маркса, 14

"ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТРАЛЬНАЯ
ПОЛИКЛИНИКА ФТС РОССИИ"

"ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ "ЦЕНТРАЛЬНЫЙ
КЛИНИЧЕСКИЙ ГОСПИТАЛЬ ФТС

"ЗАКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
"ЭКОЛАБ"

"НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ "ДОРОЖНАЯ
КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА

"НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ "ОТДЕЛЕНЧЕСКАЯ
ПОЛИКЛИНИКА НА

"НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ "УЗЛОВАЯ
ПОЛИКЛИНИКА НА СТАНЦИ

Передать



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, д.авочкина, 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			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	790	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	7910	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 а	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	790	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	790	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	790	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 Москвинна, дом 10, кв. 227		7910	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 тск., 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



Обработка назначенного вызова врачом в МИС

Вызов врача на дом: Бунин Иван Иванович (03.03.2000 г., Возраст: 18 лет 6 месяцев) ✕

Дата вызова Источник: Поликлиника

Фамилия	Имя	Отчество	Пол
<input type="text" value="Бунин"/>	<input type="text" value="Иван"/>	<input type="text" value="Иванович"/>	<input type="text" value="Мужской"/>
Дата рождения	Серия полиса	Номер полиса	
<input type="text" value="03.03.2000"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1234567891011121"/>	<input type="button" value="Открыть МКАБ"/>

Адрес

Код домофона	Подъезд	Этаж	Телефон
<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="121"/>	<input type="text" value="121"/>	<input type="text" value="+7 999 999-99-99"/>

Жалобы

Диагноз

Подразделение МО

Врач ТАП

Вид вызова

Состояние вызова

Обработан

Примечание

Вызов выполнен

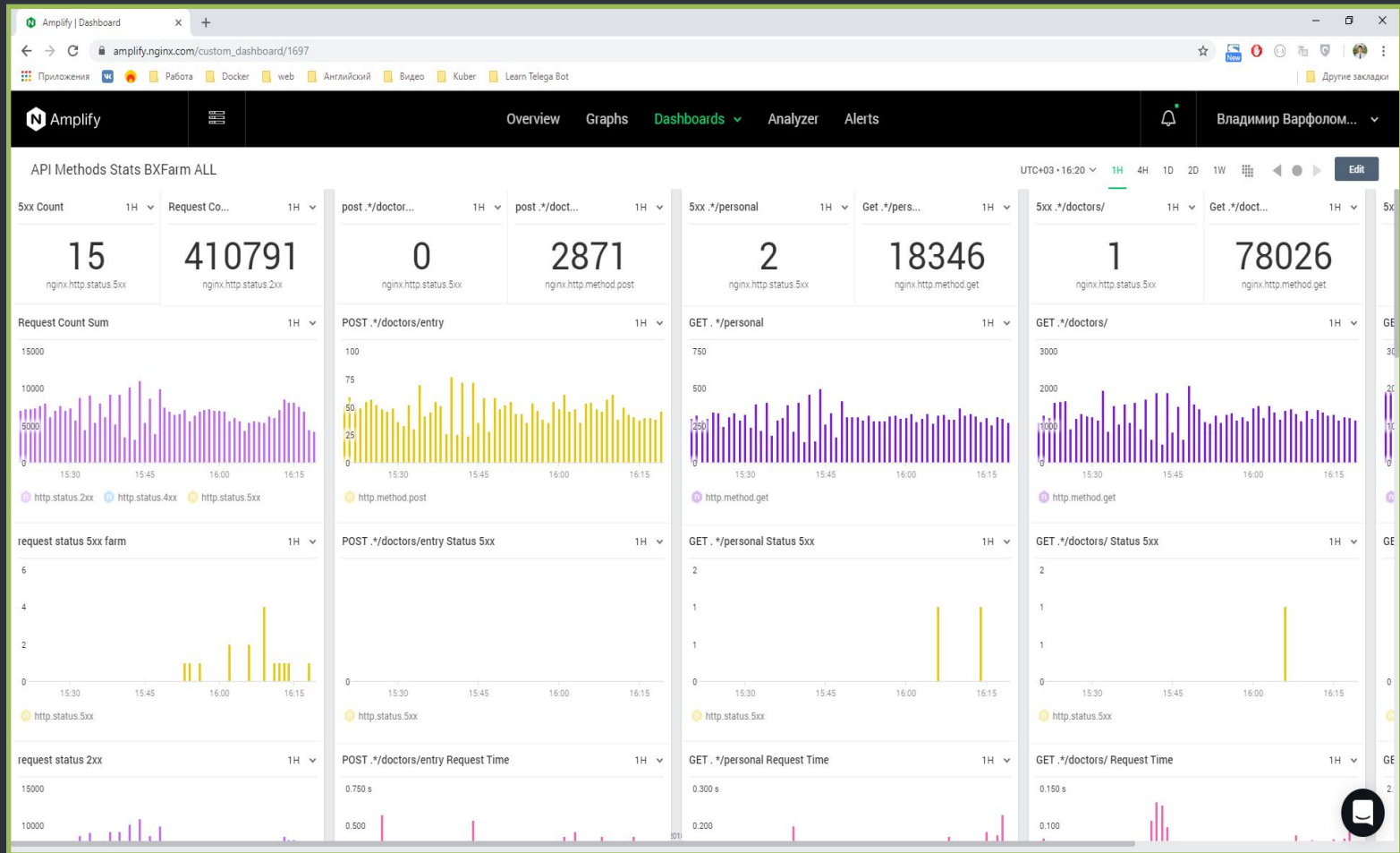
Минимальные аппаратно-программные требования для веб-сервиса Диспетчер

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

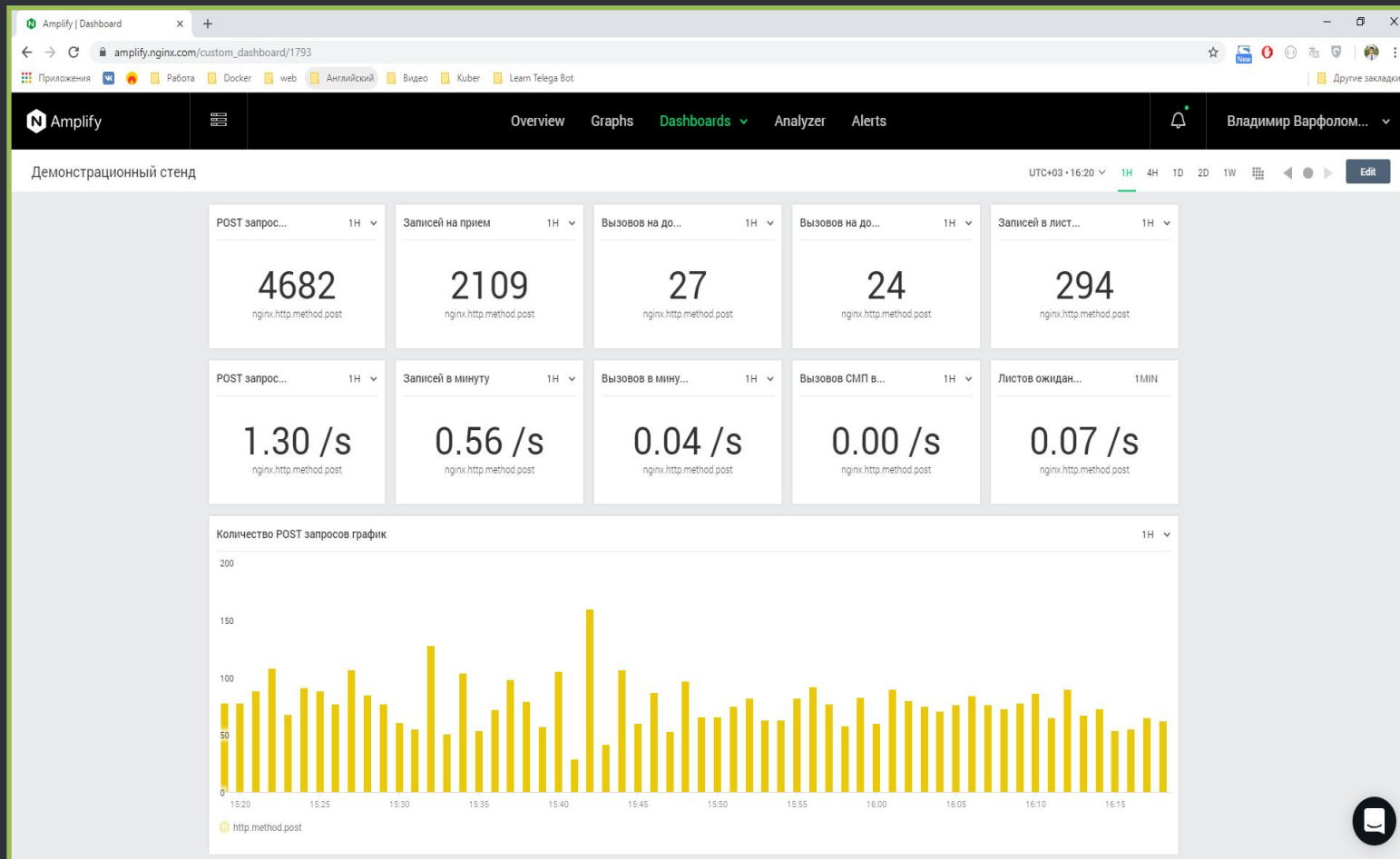
Мониторинг нагрузки на сервера веб-сервиса Диспетчер (Grafana)



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



Мониторинг в разрезе методов (Amplify)



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