

РИАМС РП
АРМ диспетчера по приему
ВЫЗОВОВ
Инструкция пользователя

© РИАМС РК, 2016
АРМ диспетчера по приему вызовов
Инструкция пользователя
Версия документа I.00.059.101-001
Ревизия 67541

Официальный сайт: <http://swan.perm.ru>
Справочная информация: <http://promed.promedweb.ru/wiki/perm/wiki/Содержание>
Форум поддержки: <http://forum.swan.perm.ru/forum/>
Официальный сайт Системы: <http://promed.promedweb.ru/?c=portal>



В зависимости от версии работа Системы может отличаться от приведенного описания. За более актуальной информацией обратитесь к справочной системе

Содержание

1	Назначение.....	4
2	Функции	5
3	Условия доступа в АРМ	6
4	Работа в АРМ.....	7
4.1	Начало работы с картой вызова	7
4.2	Описание полей карты вызова.....	7
4.3	Порядок идентификации пациента	9
4.4	Работа с картой вызова.....	11
4.4.1	Общий алгоритм работы с картой.....	11
4.4.2	Сохранение карты вызова.....	12
4.4.3	Дублирование вызова	13
4.4.4	Выбор места вызова на карте.....	14
4.4.5	Выбор причины вызова	14
4.4.6	Выбор первичного вызова.....	16

1 Назначение

Автоматизированное рабочее место диспетчера вызова скорой медицинской помощи (далее – АРМ ДВ) предназначено для автоматизации приема обращений граждан за получением медицинской помощи и передачи карт вызовов на подстанцию СМП.

Вызовы, поступившие от населения, регистрируются пользователем АРМ ДВ. В структуре МО для оперативного отдела по приему вызовов указываются подстанции СМП, которые обслуживают вызовы СМП.

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

На вкладке «Разное» в поле «Тип подстанции» должно быть выбрано одно значение – «Оперативный отдел».

2 Функции

Функции АРМ ДВ:

- Добавление, просмотр, изменение карты вызова.
- Фиксирование адреса, повода, ФИО пациента
- Передача карты вызова на подстанцию СМП.

3 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 должно быть:

1. Указана соответствующая МО, в структуре которой имеется служба с типом "Служба скорой медицинской помощи".
2. В поле **Сотрудник** должен быть указан сотрудник из штата службы.
3. Учетная запись должна быть включена в группу «СМП диспетчер вызова».

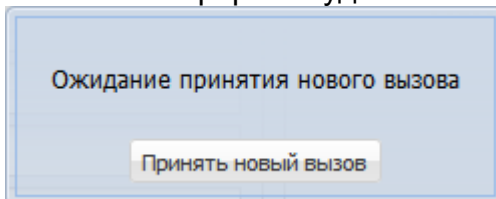
4 Работа в АРМ

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

Главная форма АРМ представляет функционал по работе с картой вызова.

4.1 Начало работы с картой вызова

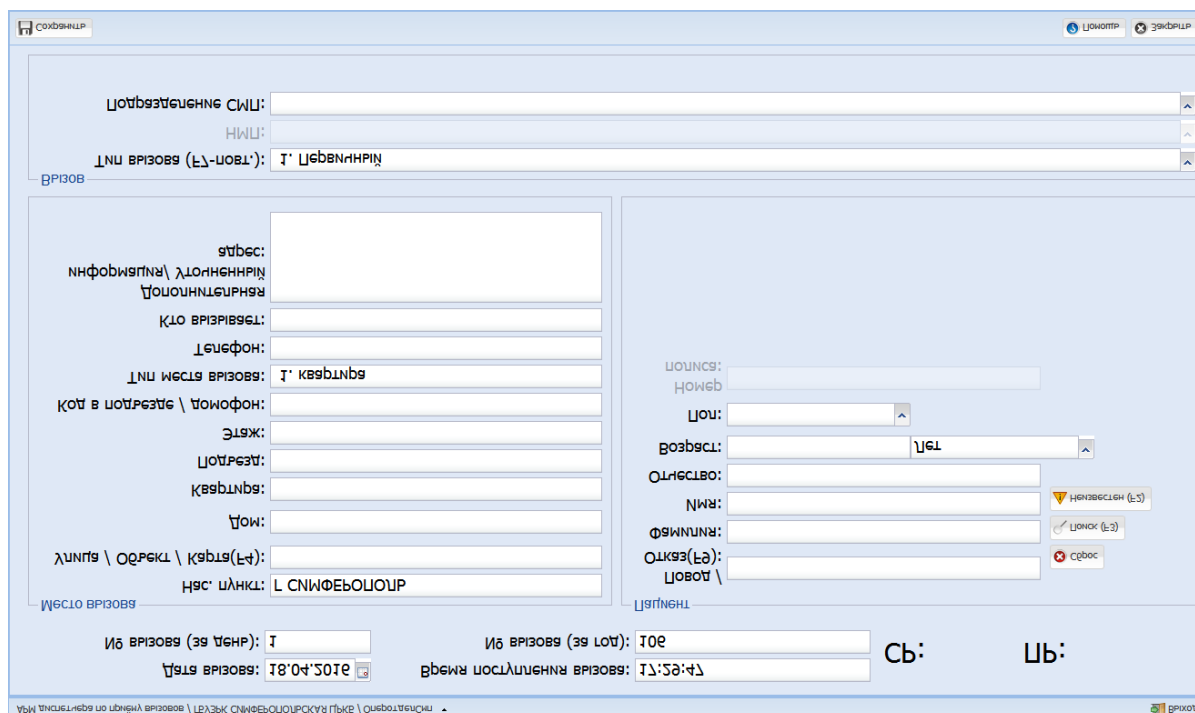
Форма работы с картой вызова отобразится в режиме ожидания принятия нового вызова. Доступ к полям главной формы будет заблокирован сообщением:



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

Кнопка **Выход** при этом доступна.

Форма создания карты вызова имеет следующий внешний вид:



Переход между полями карты доступен по клавишам **Tab** и **Enter**. Для возврата к предыдущему полю используется сочетание клавиш **Shift+Tab**. 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.

4.2 Описание полей карты вызова

- **Дата вызова** - заполняется автоматически при создании вызова, доступно для редактирования;
- **Время поступления вызова** - заполняется автоматически при создании вызова, доступно для редактирования;
- **№ вызова (за день)** - заполняется автоматически при создании вызова, доступно для редактирования;
- **№ вызова (за год)** - заполняется автоматически при создании вызова, доступно для редактирования;
- **СР** - срочность вызова, определяется автоматически в зависимости от заполнения обязательных полей **Повод, Возраст, Место вызова**.
- **ПР** - профиль вызова, определяется автоматически в зависимости от заполнения обязательных полей **Повод, Возраст, Место вызова**.
- Блок полей **Место вызова**
 - **Нас.пункт** – населенный пункт. Заполняется автоматически согласно расположению МО. Поле доступно для редактирования.
 - **Улица/Объект/Карта** - поле ручного ввода. Вызов карты доступен по нажатию клавиши **F4**.
 - **Дом, Квартира, Подъезд, Этаж, Код в подъезде / домофон** – данные об адресе вызова.
 - **Тип места вызова** - значение выбирается из выпадающего списка: квартира, улица и пр.
 - **Телефон** - контактный телефон.
 - **Кто вызывает** - данные человека, который осуществляет вызов. Доступен ввод ФИО вызывающего или выбор типа вызывающего из выпадающего списка.
- Блок полей **Пациент**
 - **Повод** – причина обращения за медицинской помощью. При выборе поля отобразится форма **Дерево решений**. При указании в поле значения **Перевозка (плановая/экстренная)** ниже отобразится поле **Диагноз** для выбора диагноза из справочника МКБ-10.
 - **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. Доступна идентификация пациентов без отчества.



Примечание – В списке отображаются первые 10 записей. Уточните критерии поиска, указав квартиру.

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

- **Возраст** - возраст пациента. Можно указать возраст или год рождения пациента. Если в поле был указан год рождения (число больше 1900, но меньше текущего года), в АРМ диспетчера подстанции в карте вызова 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.
- Блок полей **Обращение**
 - **Тип обращения** – характер вызова. Значение выбирается из выпадающего списка. По умолчанию - **Первичный**. Если при заполнении карты выявлено совпадение по адресу и ФИО пациента, в поле **Тип вызова** автоматически указывается значение **Повторный**.
 - При выборе значения **Повторный**, **В помощь** отобразится форма выбора талона первичного вызова.
 - Для быстрого выбора значения **Повторный** нажмите клавишу **F7**.
 - При выборе значения **Первичный**, **Повторный** становятся обязательными поля: **Нас. пункт**, **Тип места вызова**, **Телефон**, **Кто вызывает**, **Повод вызова**, **Фамилия** (допускается заполнение значениями **Неизвестно**), **Возраст**, **Пол**.
 - **№ первичного обращения** - после выбора первичного вызова в поле автоматически указывается номер вызова. Поле доступно, если в параметре **Тип обращения** указано значение **Повторный**.
 - **НМП** - медицинская организация, которая будет обслуживать вызов, в случае передачи в НМП. По умолчанию указана МО, которая обслуживает данный адрес.



Примечание – Поле становится доступным для выбора, если выбран повод соответствующий критериям передачи в НМП.

- **Подразделение СМП** - из выпадающего списка выбирается подстанция СМП, которой будет направлен вызова. Талон вызова отобразится в АРМ диспетчера направлений указанной подстанции. Обязательное поле. Поле заполняется автоматически в соответствии с указанным адресом вызова. Поле недоступно при передаче вызова в НМП.

4.3 Порядок идентификации пациента

При вводе ФИО и возраста пациента производится автоматическая идентификация:

- Если был найден один пациент, в карте вызова отобразится статус-сообщение **Пациент идентифицирован**.
- Если найдено более одного пациента необходимо произвести идентификацию вручную.

- Если пациент не идентифицирован (без сознания и без документов) – следует указать пациента **Неизвестный**. Для этого нажмите кнопку **Неизвестный** или клавишу **F2**.

Для идентификации пациента вручную:

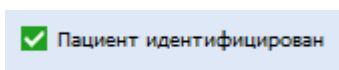
1. Нажмите кнопку **Поиск**.
2. Отобразится форма **Поиск пациента**. Параметры поиска на форме можно изменить. Выберите пациента в списке.

ID	Фамилия	Имя	Отчество	Дата рождения	Дата смерти	ЛПУ прикреплен	Прикр. ДМС	БДЗ	Фед. льг	Отказ	Рег. льг	7 ноз.
3762753	ФАМИЛИЯ	ИМЯ	ОТЧЕСТВО	15.04.1968								
5785507	ФАМИЛИЯ	ИМЯ	ОТЧЕСТВО	20.01.1970								
5785508	ФАМИЛИЯ	ИМЯ	ОТЧЕСТВО	21.01.1970								
5792539	ФАМИЛИЯ	ИМЯ	ОТЧЕСТВО	09.10.1971								
5792928	ФАМИЛИЯ	ИМЯ	ОТЧЕСТВО	20.06.1980								
5793285	Фамилия	Имя	Отчество	09.10.1980								
3796261	ФАМИЛИЯ	ИМЯ	ОТЧЕСТВО	27.09.1999								
3951040	ФАМИЛИЯ	ИМЯ	ОТЧЕСТВО	07.07.1987								
5790964	ФАМИЛИЯ	ИМЯ	ОТЧЕСТВО	12.04.2009								
5791995	ФАМИЛИЯ	ИМЯ	ОТЧЕСТВО	09.11.1990								
5792020	ФАМИЛИЯ	ИМЯ	ОТЧЕСТВО	09.10.1996								

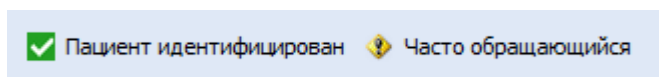
3. Нажмите кнопку **Выбрать** или щелкните дважды по записи левой кнопкой мыши.

⚠️ Важно: ФИО пациента идентифицированного по БДЗ не допускается изменять вручную. Для добавления карты вызова на другого пациента следует добавить новую карту вызова.

Если идентифицировано МО прикрепления пациента отобразится соответствующее сообщение.

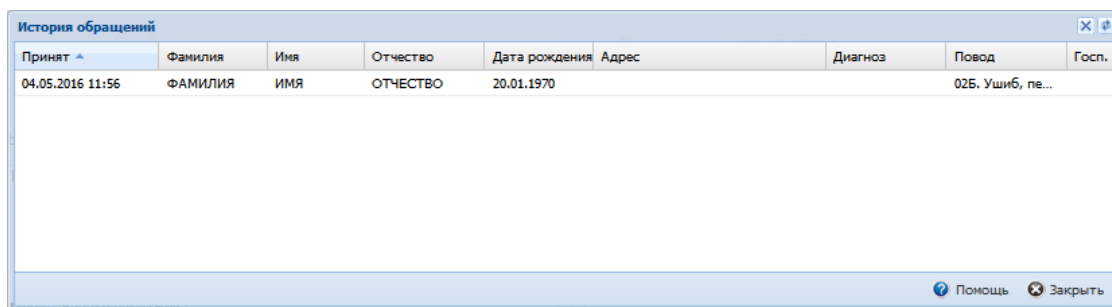


Если пациент был идентифицирован по регистру часто обращающихся пациентов, отобразится соответствующее сообщение.



Справа расположена кнопка **История обращений(F8) - n**, где n - количество обращений пациента за последние 30 дней в любую СМП региона.

Если пациент за последние 30 дней обращался в какую-либо СМП региона, то при нажатии на кнопку будет открыта форма **История обращений**, в которой в табличном виде выводится информация обо всех его обращениях за последние 30 дней.



Принят	Фамилия	Имя	Отчество	Дата рождения	Адрес	Диагноз	Повод	Госп.
04.05.2016 11:56	ФАМИЛИЯ	ИМЯ	ОТЧЕСТВО	20.01.1970			02Б. Ушиб, пе...	

Если пациент не обращался в СМП за последние 30 дней, кнопка будет неактивной.

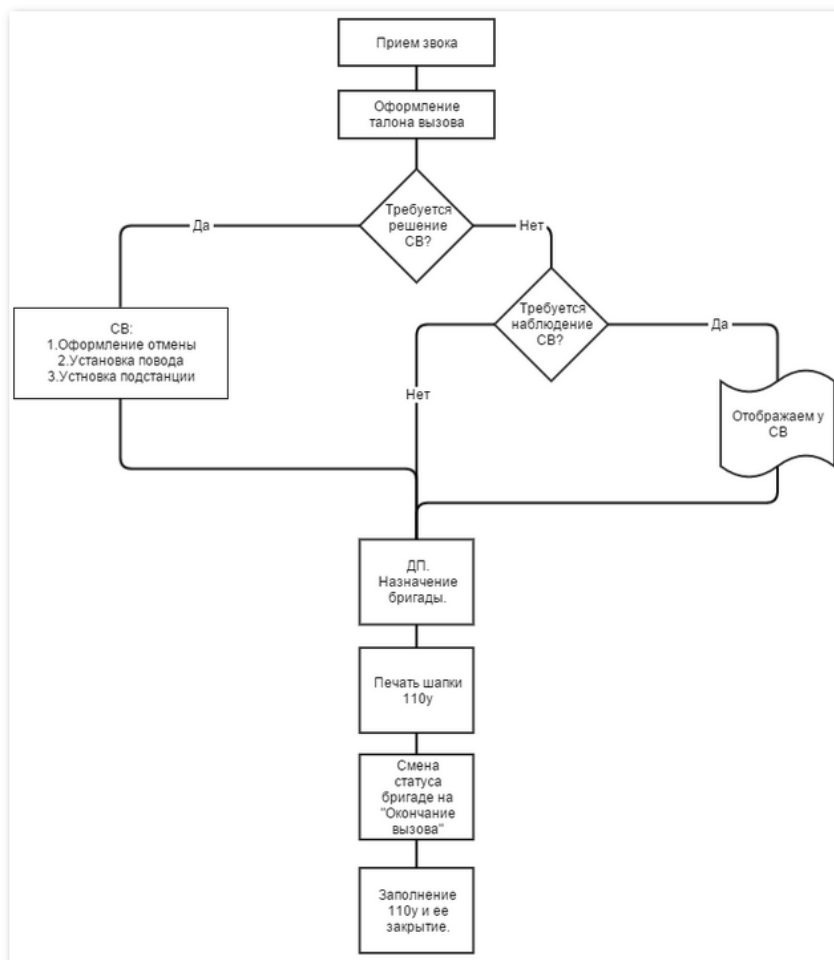
4.4 Работа с картой вызова

4.4.1 Общий алгоритм работы с картой

1. Принять новый вызов.
2. Ввести данные о месте вызова.
3. Ввести данные пациента.
4. Указать тип вызова.
5. Выбрать повод обращения.
6. Ввести необходимые дополнительные данные.
7. Сохранить введенные данные.

Подразделение СМП выбирается автоматически в соответствии со связями между подразделениями, указанными в структуре МО.

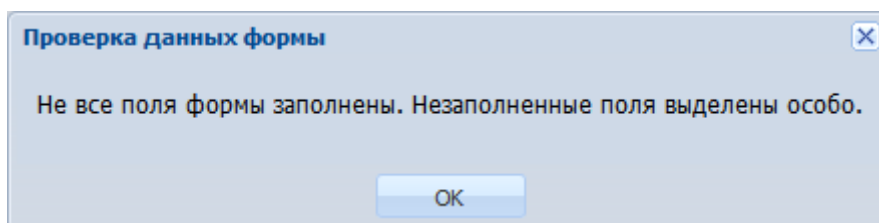
Общий алгоритм обработки вызова в Системе:



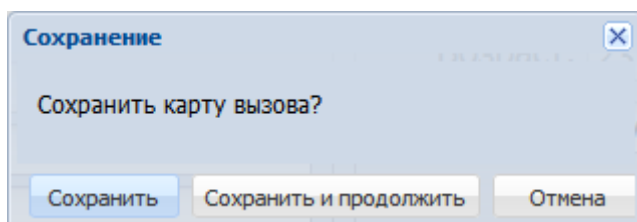
4.4.2 Сохранение карты вызова

Для сохранения вызова нажмите кнопку **Сохранить**.

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



Если все поля заполнены верно, отобразится сообщение:



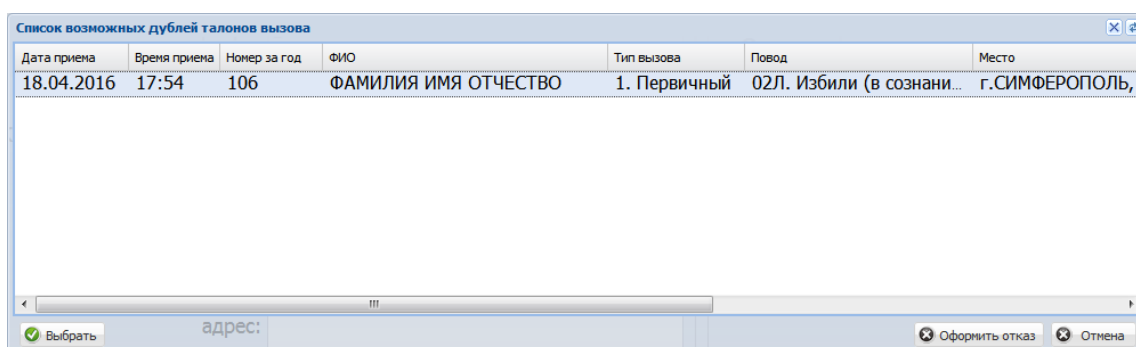
Нажмите **Сохранить** для сохранения карты вызова.

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

- текущая карта будет сохранена;
- будет создана новая карта с указанным адресом и поводом обращения.

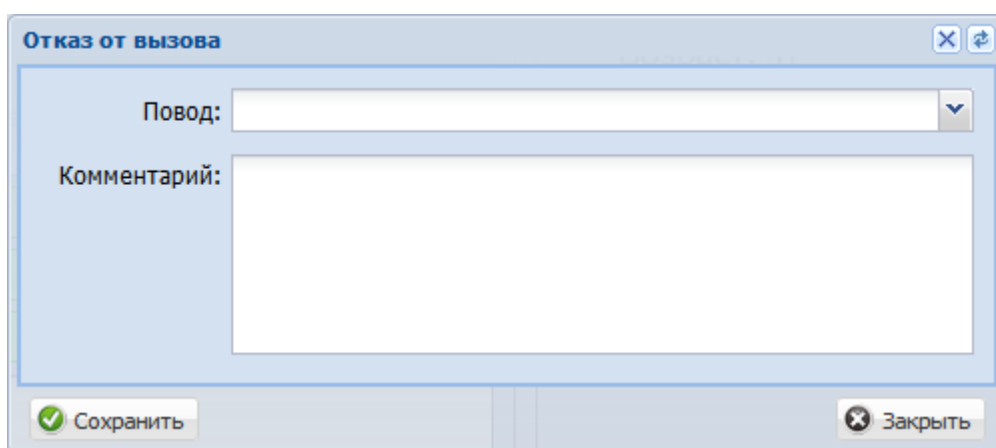
4.4.3 Дублирование вызова

Если в Системе уже был добавлен ранее вызов по данному адресу, отобразится окно с перечнем возможных дублей из числа вызовов, добавленных ранее.



Для продолжения работы требуется:

1. Выбрать дубль, выделив строку таблицы и нажав кнопку **Выбрать**. Вызов не будет сохранен в Системе.
2. Оформить отказ от вызова, нажав кнопку **Отказ от вызова**. В результате отобразится форма:



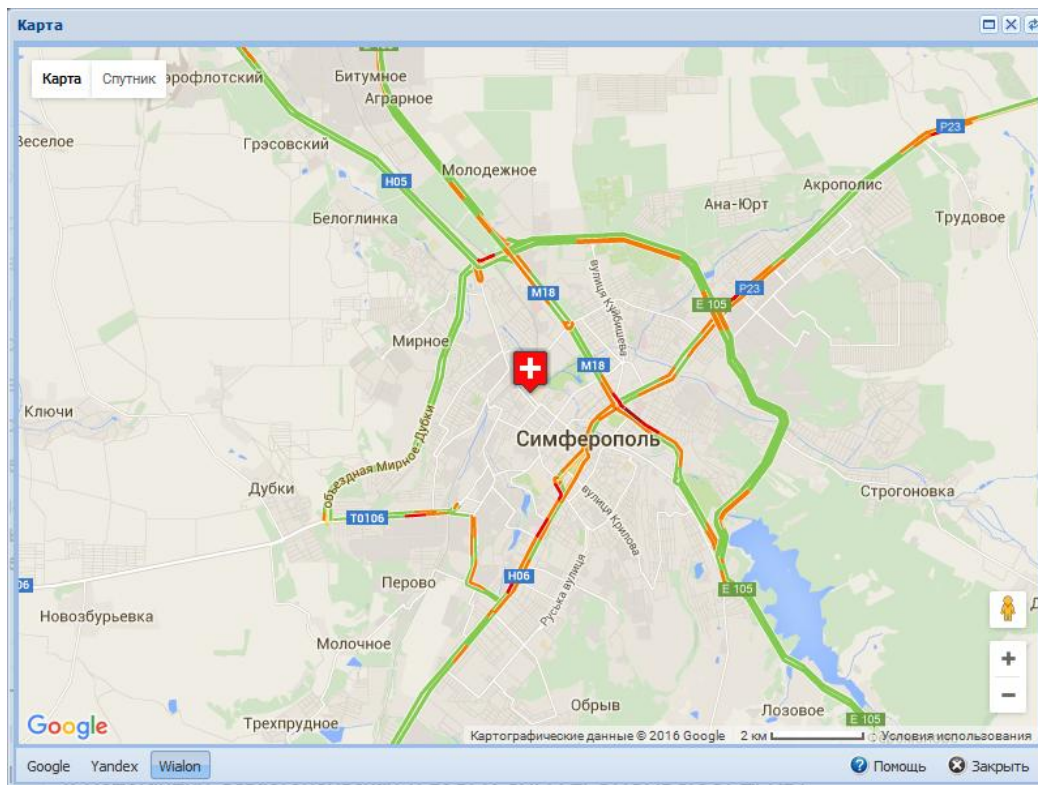
Для оформления отказа:

1. Выберите значение из выпадающего списка **Повод**.
2. При необходимости введите комментарий.
3. Нажмите кнопку **Сохранить**.

4.4.4 Выбор места вызова на карте

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

Отобразится форма **Карта**.



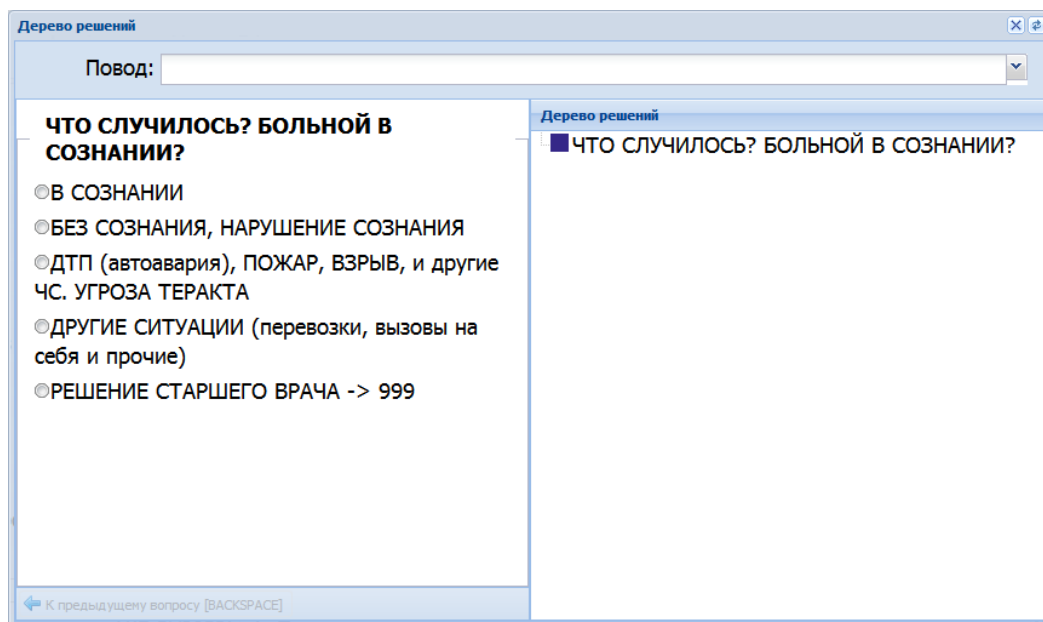
Карта автоматически позиционируется на указанном адресе места вызова.

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**.

4.4.5 Выбор причины вызова

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



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

Для указания повода:

1. Начните ввод кода повода или раскройте список.
2. 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**.

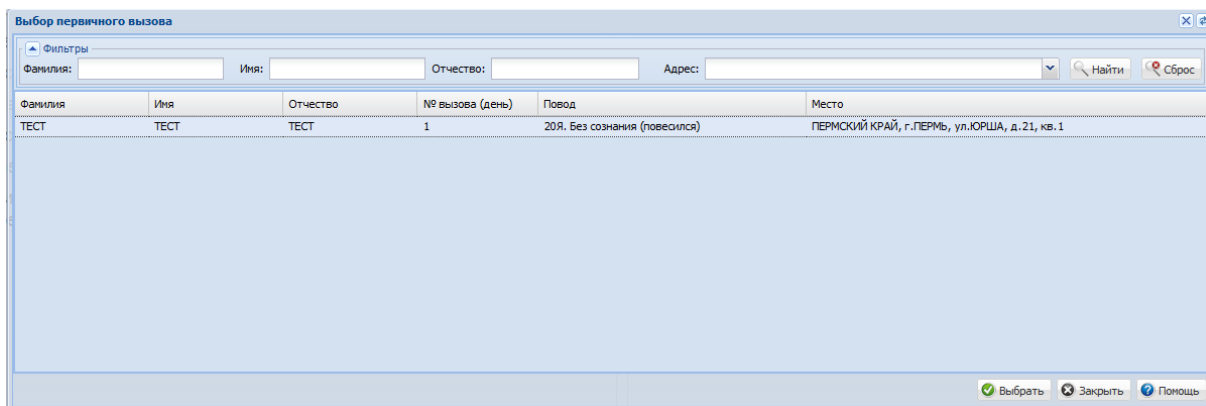
В зависимости от повода вызова определяется его срочность и профиль бригады СМП. Сведения о срочности вызова и профиле бригады отобразятся в шапке карты.

СР: 2

ПР: Е

4.4.6 Выбор первичного вызова

При выборе в поле **Тип вызова** значения "2. Повторный" отобразится форма выбора талона первичного вызова.

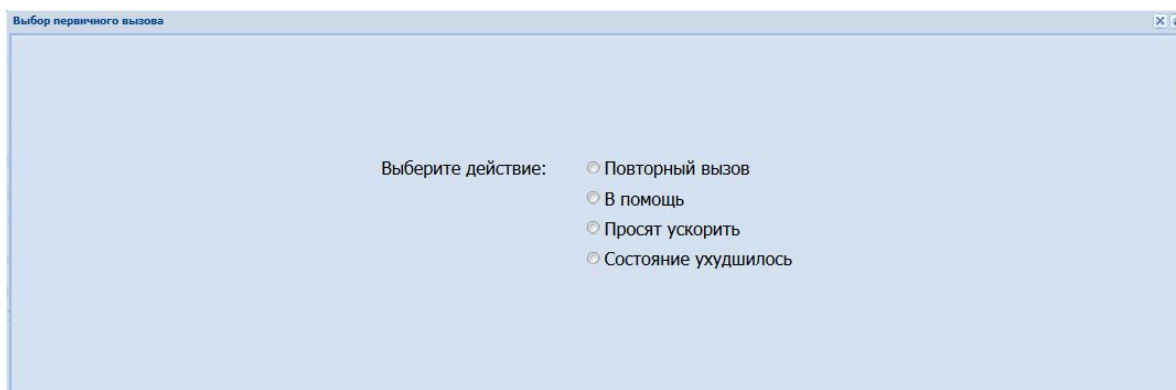


Фамилия	Имя	Отчество	№ вызова (день)	Повод	Место
ТЕСТ	ТЕСТ	ТЕСТ	1	20Я. Без сознания (повесился)	ПЕРМСКИЙ КРАЙ, г.ПЕРМЬ, ул.ЮРША, д.21, кв.1

Для поиска записи в списке введите значения в поля фильтра и нажмите кнопку **Поиск**.

Для очистки полей фильтра нажмите кнопку **Сброс**.

Выберите запись в списке и нажмите кнопку **Выбрать**.

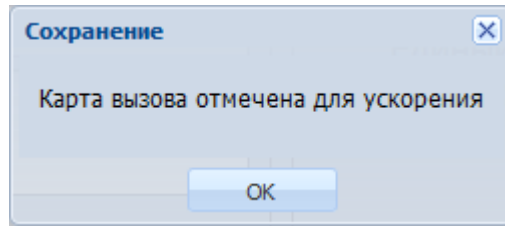


Выберите действие:

- Повторный вызов
- В помощь
- Просят ускорить
- Состояние ухудшилось

Выберите причины повторного вызова:

- **Повторный вызов** - повторный талон вызова не будет добавлен в Систему.
- **В помощь**.
- **Просят ускорить** - в главной форме АРМ диспетчера направлений талон вызова будет выделен жирной рамкой в течение 5 минут. При успешном добавлении повторного талона вызова отобразится сообщение:



- **Состояние ухудшилось** - отобразится **Дерево решений** для выбора нового повода вызова. При успешном добавлении повторного талона вызова отобразится сообщение:

