

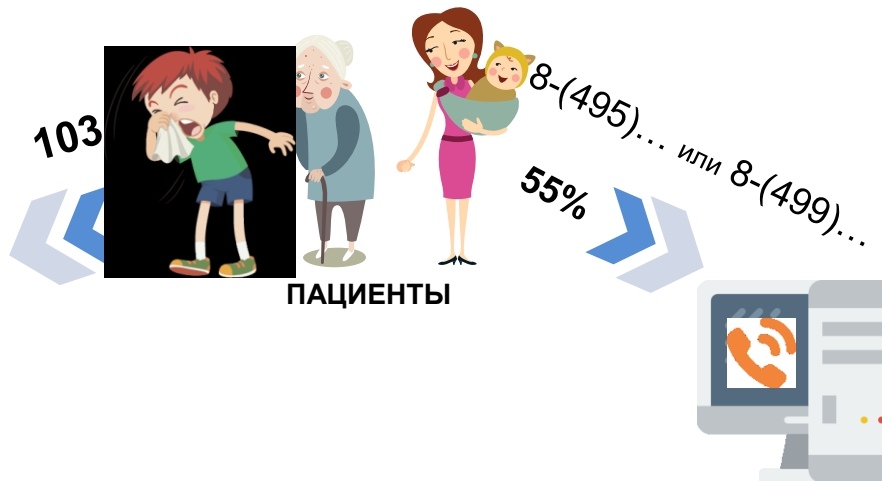


ГБУ «Станция скорой и неотложной медицинской помощи им А.С. Пучкова Департамента здравоохранения города Москвы»

# Единый городской диспетчерский центр скорой и неотложной медицинской ПОМОЩИ

# 1 Регламент взаимодействия скорой и неотложной медицинской помощи до организации Единого городского диспетчерского центра

**I ЭТАП  
( 2015г.-2017г.)**



**20** Диспетчерских центров в административных округах

## РИСКИ:

- Отсутствие единого номера телефона службы неотложной медицинской помощи.
- Отсутствие в диспетчерских центрах административных округов стандартизированных алгоритмов по приёму и передаче вызовов.
- Отсутствие оперативного мониторинга выполнения вызовов, поступающих от населения.
- Длительная регистрация и передача вызовов бригадам.
- Трудности дозвона в диспетчерские центры административных округов.
- Риск недозвона.
- Нерациональное направление бригад неотложной медицинской помощи.
- Отсутствие оперативной информации о сроках и этапах выполнения вызовов.
- Недостаточная информированность населения о номерах телефонов неотложной медицинской помощи.



**БРИГАДЫ** скорой медицинской помощи



**БРИГАДЫ** неотложной медицинской помощи

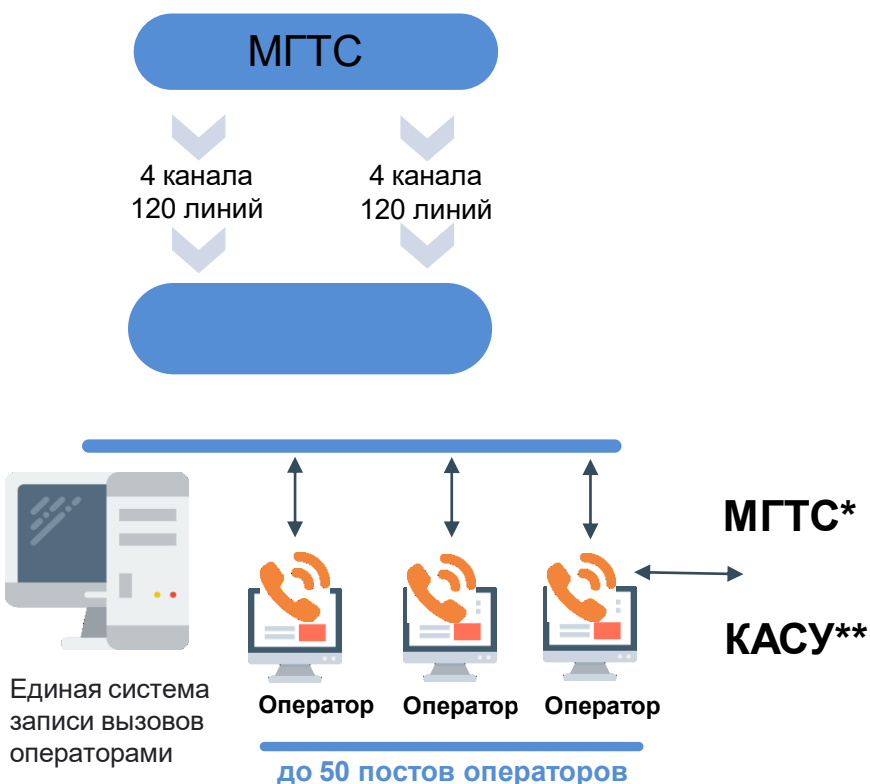


Станция скорой и неотложной медицинской помощи им. А.С. Пучкова  
Департамента здравоохранения города  
Москвы

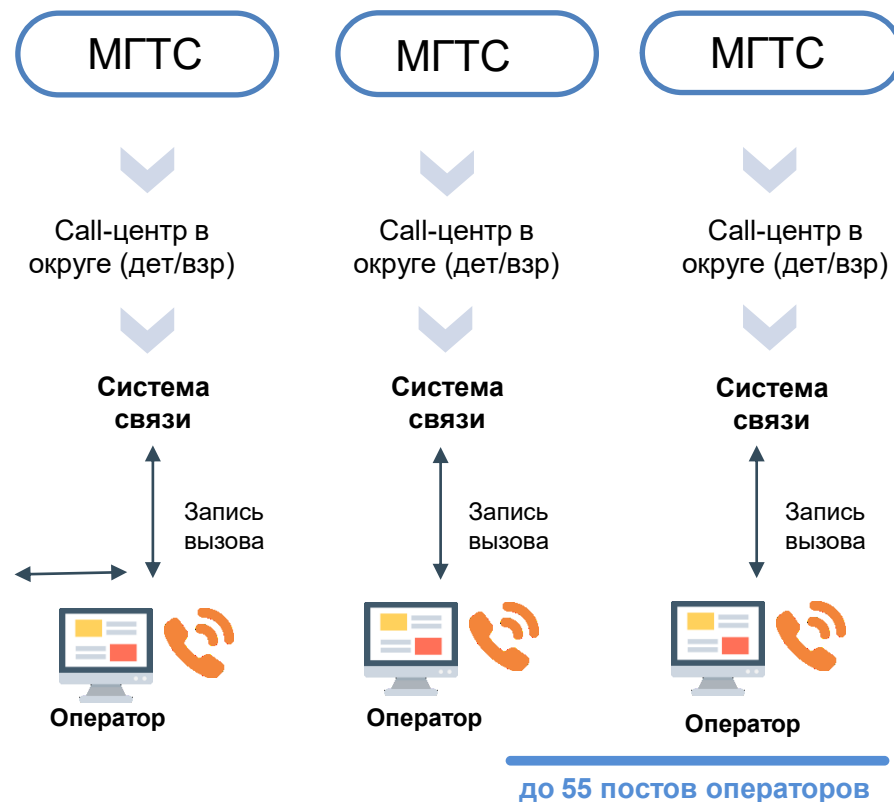
Единый городской диспетчерский  
центр скорой и неотложной  
медицинской помощи

## I ЭТАП (2015г. - 2017г.)

### СКОРАЯ ПОМОЩЬ - «103»



### НЕОТЛОЖНАЯ ПОМОЩЬ – ГОРОДСКИЕ НОМЕРА



\*МГТС - Московская городская телефонная сеть

\*\* КАСУ – Комплексная автоматизированная система управления  
Станцией скорой медицинской помощи



## Цели и задачи



Обеспечить **100% дозвон** пациентов в Единый городской диспетчерский центр



**Сократить** время регистрации вызовов



Обеспечить **направление на вызовы** профильных бригад



**Повысить доступность** скорой и неотложной медицинской помощи



Сократить **время доезда** бригад скорой медицинской помощи и отделений неотложной медицинской помощи



Улучшить **преемственность** в оказании медицинской помощи помощи бригад скорой медицинской помощи и отделений неотложной медицинской помощи с врачами поликлиник



Обеспечить возможность врачам скорой медицинской помощи и отделений неотложной медицинской помощи **видеть электронную карту пациента** из поликлиники



## Этапы реализации

Разработана и внедрена организационно-методическая модель единого информационного пространства оказания скорой и неотложной медицинской помощи взрослому и детскому населению в условиях столичного мегаполиса.

Выполнена интеграция с Единой медицинской информационно-аналитической системой ЕМИАС. Формирование единого информационного пространства между Станцией и медицинскими организациями города.

Разработана и внедрена система медицинской сортировки вызовов: для направления общепрофильных и специализированных выездных бригад СМП, бригад отделений неотложной медицинской помощи и дистанционной консультации врача-специалиста.

С 1 февраля 2017 года все телефонные звонки по вопросам скорой и неотложной медицинской помощи поступают в Единый городской диспетчерский центр по единому номеру «103». Сортировка вызовов производится в автоматическом режиме в строгом соответствии с разработанными Алгоритмами.

Синхронная модернизация на Станции комплексной автоматизированной системы управления (КАСУ), автоматизированной навигационной диспетчерской системы управления (АНДСУ) и автоматизированной системы связи.

Обеспечение бригад скорой медицинской помощи и отделений неотложной медицинской помощи абонентскими комплектами единого типа (планшетными компьютерами).



## 5 Организационная модель Единого городского диспетчерского центра скорой и неотложной медицинской помощи (2017г.- настоящее время)



ПАЦИЕНТЫ

103



Единый городской диспетчерский центр Скорой и неотложной медицинской помощи



**БРИГАДЫ** скорой медицинской помощи



**БРИГАДЫ** неотложной медицинской помощи

### Преимущества Единого городского диспетчерского центра скорой и неотложной медицинской помощи:

- Новый регламент приёма и передачи вызовов, основанный на единых алгоритмах.
- Гарантия приёма и выполнения каждого вызова.
- Оптимизация за счет реорганизации диспетчерских центров административных округов в Единый городской диспетчерский центр скорой и неотложной медицинской помощи с уменьшением численности диспетчерского персонала с 50 до 30 постов в смену.
- Сокращение времени приёма-передачи вызова на (среднее время медицинского интервью оператором «103» 1 мин. 37 сек.)
- Сокращение времени прибытия бригады на вызовы (среднее время прибытия бригады скорой медицинской помощи за 9 мес. 2019 года -12,3 мин.)
- Простота набора Единого номера для пациентов.
- Постоянный ON-LINE мониторинг за ходом выполнения и сроками выполнения вызовов.
- Уверенность и доверие пациента в оказании ему своевременной и качественной медицинской помощи.
- Целевое направление вызовов на исполнение.
- Достоверная информация по всем этапам выполнения вызовов.



Станция скорой и неотложной медицинской помощи им. А.С. Пучкова  
Департамента здравоохранения города  
Москвы

Единый городской диспетчерский  
центр скорой и неотложной  
медицинской помощи

6 Единый городской диспетчерский центр скорой и неотложной медицинской помощи

**II ЭТАП**  
(2017-наст. время)



«103»

МГТС



10 каналов 300 линий

Единый городской диспетчерский центр



Оператор    Оператор    Оператор



Система записи каналов

до 65 постов операторов



Городские поликлиники



Станция скорой и неотложной медицинской помощи им. А.С. Пучкова  
Департамента здравоохранения города  
Москвы

Единый городской диспетчерский центр скорой и неотложной медицинской помощи

# Единый городской диспетчерский центр скорой и неотложной медицинской помощи



Станция скорой и неотложной медицинской помощи им. А.С. Пучкова  
Департамента здравоохранения города  
Москвы

Единый городской диспетчерский  
центр скорой и неотложной  
медицинской помощи



## РЕЗУЛЬТАТЫ:



**Единое информационное пространство Единого городского диспетчерского центра и бригад скорой медицинской помощи и отделений неотложно медицинской помощи**



**100 % дозвон абонентов до Единого городского диспетчерского центра**



**Отсутствие риска прерывания связи**



**Среднее время ответа оператора**

2015 – 11 сек.  
2016 – 7 сек.  
2017 – 5 сек.  
2018 – 4 сек.  
2019 – 4 сек.



**Сократилось время приёма вызова**



**Сократилось среднее время прибытия бригады скорой медицинской помощи**

2016г. - 12,8 мин. 2017г.- 12,4 мин.  
2018г. - 12,4 мин. 9 мес. 2019г. - 12,3 мин.  
**Бригады отделений неотложной помощи**  
2016г. - 66,4 мин. 2017г. - 49,2 мин.  
2018г. - 34,7 мин. 9 мес. 2019г. – 34,2мин.



**Станция скорой и неотложной медицинской помощи им. А.С. Пучкова  
Департамента здравоохранения города  
Москвы**

**Единый городской диспетчерский  
центр скорой и неотложной  
медицинской помощи**