



ГБУ «СТАНЦИЯ СКОРОЙ И НЕОТЛОЖНОЙ  
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ИМ. А.С. ПУЧКОВА  
ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ»

1

# ЕДИНЫЙ ГОРОДСКОЙ ДИСПЕТЧЕРСКИЙ ЦЕНТР

скорой и неотложной медицинской помощи –  
наиболее эффективная модель организации  
единого информационного пространства  
по оказанию медицинской помощи  
населению столичного мегаполиса

Плавунов Н.Ф., Введенский Г.А., Черняков Е.В.,  
Безымянный А.С., Баютин А.М.



ПРЕМИЯ ГОРОДА МОСКВЫ  
В ОБЛАСТИ МЕДИЦИНЫ  
ДЕПАРТАМЕНТА  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ГОРОДА МОСКВЫ



Департамент  
здравоохранения  
города Москвы



НИИ  
ОРГАНИЗАЦИИ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
И МЕДИЦИНСКОГО  
МЕНЕДЖМЕНТА  
[www.nioz.ru](http://www.nioz.ru)

# Вызов врача отделения неотложной медицинской помощи взрослому и отделения круглосуточной медицинской помощи детям на дому (2011-2014 гг.)

По какому номеру звонить?



ПАЦИЕНТЫ

Более **100** телефонных номеров в **69** отделениях

+7 495 4675..

+7 499 9863..

+7 499 9473..

+7 495 2388..

+7 495 7788..



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

Единый городской диспетчерский центр скорой и неотложной медицинской помощи



# Регламент взаимодействия скорой и неотложной медицинской помощи на I ЭТАПЕ организации Единого городского диспетчерского центра (2015-2017 гг.)



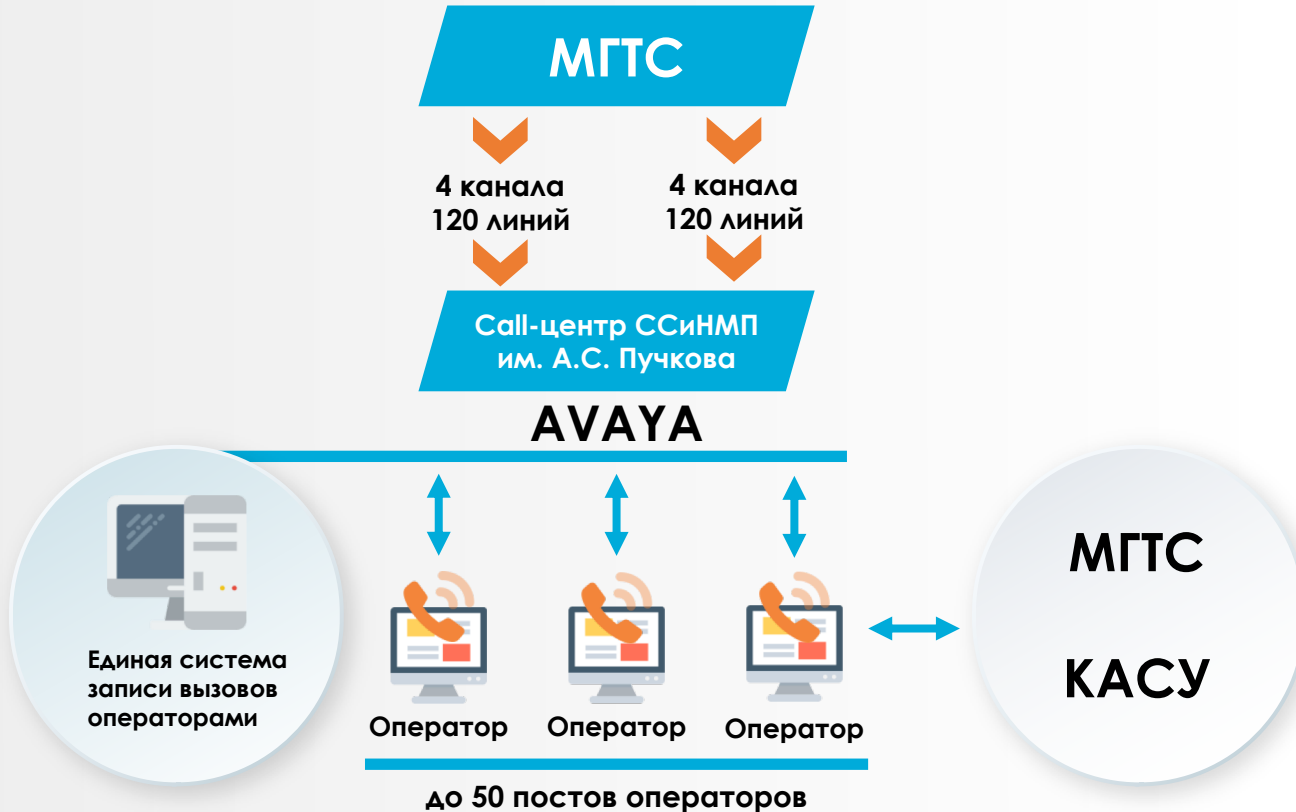
Станция скорой и неотложной медицинской помощи им. А.С. Пучкова  
Департамента здравоохранения города Москвы

Единый городской диспетчерский центр скорой и неотложной медицинской помощи

# Организация приема вызовов скорой и неотложной медицинской помощи

I ЭТАП  
(2015-2017 гг.)

## СКОРАЯ ПОМОЩЬ - «103»



## НЕОТЛОЖНАЯ ПОМОЩЬ – ГОРОДСКИЕ НОМЕРА



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

Единый городской диспетчерский центр скорой и неотложной медицинской помощи

## Цели и задачи

- 1 Обеспечить **100% дозвон** пациентов в ЕГДЦ
- 2 **Сократить** время регистрации вызовов
- 3 Обеспечить **направление на вызовы** профильных бригад
- 4 **Повысить доступность** скорой и неотложной медицинской помощи
- 5 Сократить **время доезда** бригад СМП и ОНМПВиДН
- 6 Улучшить **преемственность** в оказании мед. помощи бригад СМП и ОНМПВиДН с врачами поликлиник
- 7 Обеспечить возможность врачу СМП и ОНМПВиДН **видеть электронную карту пациента** из поликлиники



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

Единый городской диспетчерский центр  
скорой и неотложной медицинской помощи

# Мероприятия



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 по значимости (категории срочности) в условиях столичного мегаполиса: для направления общепрофильных выездных бригад СМП, бригад отделений неотложной медицинской помощи и дистанционной консультации врача-специалиста оперативного отдела Станции



С 1 февраля 2017 года все телефонные звонки по вопросам скорой и неотложной медицинской помощи поступают в ЕГДЦ 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 AVAYA



Обеспечение бригад СМП и ОНМПВиДН абонентскими комплектами единого типа



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

Единый городской диспетчерский центр  
скорой и неотложной медицинской помощи



# Организационная модель Единого городского диспетчерского центра скорой и неотложной медицинской помощи

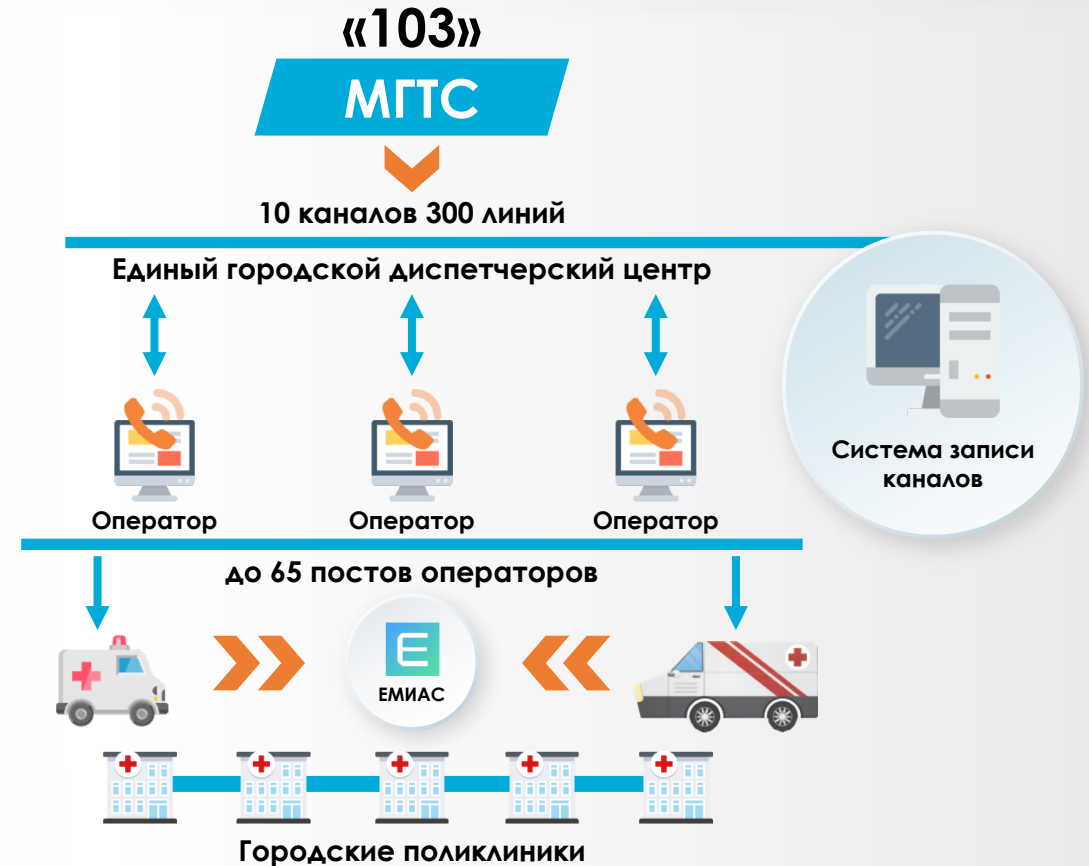
## ПРЕИМУЩЕСТВА Единого городского диспетчерского центра скорой и неотложной медицинской помощи

- 1 Новый регламент приёма и передачи вызовов, основанный на единых алгоритмах
- 2 Гарантия приёма и выполнения каждого вызова
- 3 Оптимизация за счет реорганизации диспетчерских центров административных округов в Единый диспетчерский центр скорой и неотложной медицинской помощи с уменьшением численности диспетчерского персонала с **50 до 30** постов в смену
- 4 Сокращение времени приёма-передачи вызова на **15-20%** (на 1-1,5 мин)
- 5 Сокращение времени прибытия бригады на вызовы на **10-15%** (15-20мин)
- 6 Простота набора Единого номера для пациентов
- 7 Постоянный ON-LINE мониторинг за ходом выполнения и сроками выполнения вызовов
- 8 Уверенность и доверие пациента в оказании ему своевременной и качественной медицинской помощи
- 9 Целевое направление вызовов на исполнение
- 10 Достоверная информация по всем этапам выполнения вызовов
- 11 Возможность информирования пациента о времени прибытия бригады



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

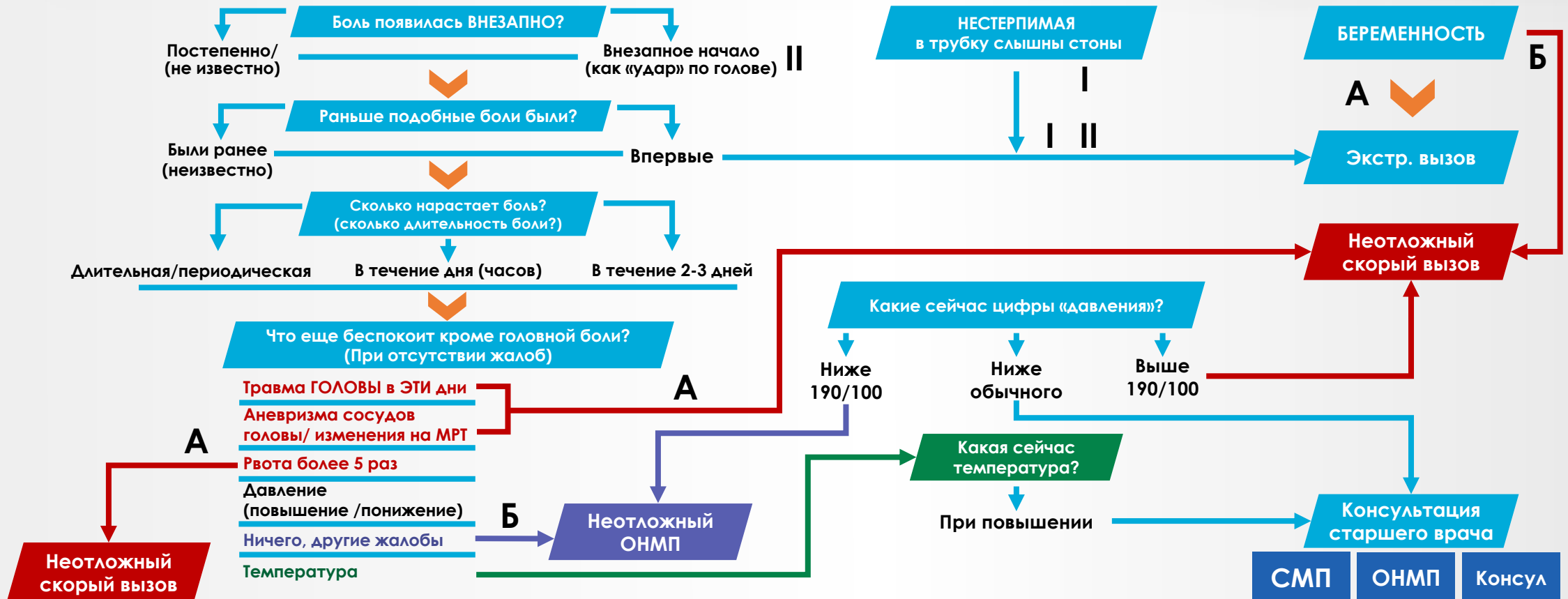
Единый городской диспетчерский центр  
скорой и неотложной медицинской помощи



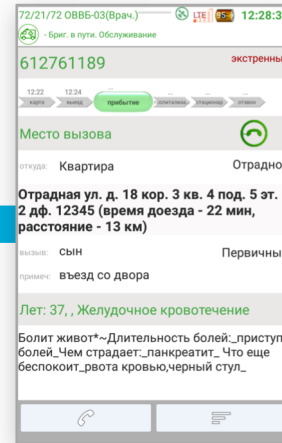
Станция скорой и неотложной медицинской помощи им. А.С. Пучкова  
Департамента здравоохранения города Москвы

Единый городской диспетчерский центр скорой и неотложной медицинской помощи

# Алгоритм опроса диспетчером ЕГДЦ по поводу «головная боль»



# Модернизация абонентских комплектов выездных бригад



**ЕДИНАЯ СОВРЕМЕННАЯ МОДЕЛЬ У ВСЕХ БРИГАД СМП и ОНМПВиДН**

**ВОЗМОЖНОСТЬ ИНТЕГРАЦИИ С *ЕМИАС***

**ЗАВЕРШЕНИЕ ФОРМИРОВАНИЯ ЕДИНОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ПРОСТРАНСТВА 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



# Нормативная база



Приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 05.05.2014 №451  
«Об электронном взаимодействии между ГБУ «Станция скорой и неотложной медицинской помощи им. А.С. Пучкова Департамента здравоохранения города Москвы» и едиными диспетчерскими центрами отделений неотложной медицинской помощи административных округов города Москвы»



Приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 26.11.2014 №994  
«О создании единых диспетчерских центров службы круглосуточной неотложной медицинской помощи детям на дому и организации их электронного взаимодействия с ГБУ «Станция скорой и неотложной медицинской помощи им. А.С. Пучкова» Департамента здравоохранения города Москвы»



Приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 18.11.2015 №982  
«О дальнейшем совершенствовании организации работы отделений неотложной медицинской помощи взрослому населению»



Приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 29.01.2016 №61  
«О совершенствовании организации оказания медицинской помощи детскому населению города Москвы в неотложной форме»



Приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 29.08.2016 №730  
«О проведении пилотного проекта по приему вызовов для исполнения бригадами неотложной медицинской помощи в Северо-Западном и Зеленоградском административных округах города Москвы»



Приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 12.10.2016 №833  
«О проведении пилотного проекта по совершенствованию деятельности отделений неотложной медицинской помощи в Зеленоградском административном округе»



Приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 08.11.2016 №907  
«Об организации Единого городского диспетчерского центра скорой и неотложной медицинской помощи»



Приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 24.05.2017 №372  
«Об организации отделений неотложной медицинской помощи взрослому и детскому населению в структуре Государственного бюджетного учреждения города Москвы «Станция скорой и неотложной медицинской помощи им А.С. Пучкова» Департамента здравоохранения города Москвы»



Приказ Департамента здравоохранения города Москвы от 06.10.2017 №718  
«Об утверждении Алгоритмов оказания неотложной медицинской помощи больным бригадами отделений неотложной медицинской помощи взрослому и детскому населению»



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 (ЕГДЦ) и бригад (СМП и ОНМП)



**100%** дозвон абонентов до ЕГДЦ



Отсутствие риска прерывания связи



Снижение времени приёма вызова на **15-20%** (1-1,5 мин.)



Интеграция систем КАСУ и ЕМИАС



Более **1,1 МЛН** дистанционных консультаций врачами ЕГДЦ



От 3 до 5 секунд - среднее время ответа оператора абоненту в 2017 году (7 сек. – 2016 г.; 11 сек. – 2015 г.)



Снижение среднего времени прибытия бригады СМП  
2017 г. – 12,4 мин.  
2016 г. – 12,8 мин.

ОНМПВидН

2017 г. – 49,2 мин.  
2016 г. – 66,4 мин.



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

Единый городской диспетчерский центр скорой и неотложной медицинской помощи





ГБУ «СТАНЦИЯ СКОРОЙ И НЕОТЛОЖНОЙ  
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ ИМ. А.С. ПУЧКОВА  
ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ»

1

# Благодарим за внимание!



ПРЕМИЯ ГОРОДА МОСКВЫ  
В ОБЛАСТИ МЕДИЦИНЫ  
ДЕПАРТАМЕНТА  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ГОРОДА МОСКВЫ



Департамент  
здравоохранения  
города Москвы



НИИ  
ОРГАНИЗАЦИИ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
И МЕДИЦИНСКОГО  
МЕНЕДЖМЕНТА  
[www.nioz.ru](http://www.nioz.ru)