|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование ЛПУ  ГБУЗ Московской области «Видновская КБ» | СТАНДАРТНАЯ  ОПЕРАЦИОННАЯ  ПРОЦЕДУРА | | Номер: |
| Всего: |
| **НАЗВАНИЕ: Единый диспетчерский центр по распределению вызовов на дом в ГБУЗ Московской области «Видновская КБ»** | | | Подразделение: Отделение вызовов на дом |
| Действует с:  «09\_\_»\_02\_\_\_2022 год | ЗАМЕНЯЕТ:  Вводится впервые | ПРИЧИНА ПЕРЕСМОТРА: | Дата следующего пересмотра |
| СОСТАВИЛ:  И.о заведующего ОВНД Михайлова Е.О | | Утвердил:  Руководитель\_Бутаев Б.Г\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2023 года | |
| **Цель:**   1. Фильтрация вызовов на дом на этапе поступления 2. Установка приоритетности вызова 3. Своевременная передача вызова врачу\фельдшеру | | | |
| **Область применения**  **Где:** ГБУЗ Московской области «Видновская КБ»  **Когда:** при получении и обработке вызова оператором единого диспетчерского центра  **Ответственность:** операторыединого диспетчерского центра, заведующий отделением | | | |
| **Основная часть СОПа**   1. **1. График работы** 2. работа 2/2 07:30- 21:00 диспетчер ОВНД   **2. Закрепленное количество врачей/ фельдшеров на смену**   * 2 -4 врача/фельдшера, преимущественно работающих в одной зоне обслуживания, на одного диспетчера   **3. Зоны обслуживания**   * Зона №1 Дрожжино+ Бутово+ Измайлово+ Боброво * Зона №2 Видное + Горки Ленинские * Зона №3 Совхоз им. Ленина +Развилка * Зона №4 Молоково + Володарского   **4. Нагрузка диспетчера в 1 рабочую смену**   * 70 -140 вызовов с полной обработкой   **5. Порядок обработки вызова**  **5.1.** Работа с картой вызова   * открытие карты вызова в диспетчере ЕМИАС * обработка карты вызова в диспетчере ЕМИАС (проверка персональных данных, корректного адреса, телефона и повода к вызову) * связаться с пациентом по указанному номеру телефона для коррекции персональных данных и внесения изменений в карту вызова * связаться с пациентом для проведения медицинской сортировки вызова (актуальности, приоритетности обслуживания, записи в кабинет НП)   **5.2**. Назначение или отмена вызова   * Назначить вызов на врача/фельдшера закрепленного по территории обслуживания с автоматическим получением вызова врачом/фельдшером на планшетный компьютер с мобильным приложением ЕМИАС МО * **Отменить вызов в случае, если**: * пациент отказался от медицинской помощи при общении с диспетчером (оставить примечание в карте вызова «отказ в оказании медицинской помощи через диспетчера») * пациент уже получил медицинскую помощь (оставить примечание в карте вызова «пациент получил медицинскую помощь иным способом ……, получен отказ через диспетчера») * пациент не находится по месту вызова (оставить примечание в карте вызова «отказ в оказании медицинской помощи через диспетчера») * пациент записан в кабинет НП (оставить примечание в карте вызова «пациент записан в кабинет НП через диспетчера на чч.чч.чч.») * пациент не был обслужен в день поступления вызова (оставить примечание в карте вызова «вызов перенесен по смене после предварительного звонка на чч.чч.чч.»). **ВАЖНО:** при переносе вызова по смене необходимо сформировать вызов на следующий день и передать его на обслуживание врачу/фельдшеру на позднее 09:00 с отметкой о приоритетности.   **5.3**. Завершение работы с картой вызова   * Получить информацию от врача/фельдшера после завершения обслуживания вызова. Проверить корректность оформления электронной медицинской карты в ЕМИАС МО. * При необходимости перевести вызов в статус «обслуженный». * **ВАЖНО!** При получении информации от врача/фельдшера, что вызов **не был обслужен** по причине отсутствия доступа в помещение вызова, необходимо отменить вызов (оставить примечание в карте вызова «дверь не открыли, на указанный номер телефона не ответили»), прикрепить фото не открытой двери с запиской и скриншот звонка в МКАБ пациента.   **5.4.** Завершить работу с пациентом   * Записать прикрепленного пациента на повторный осмотр в поликлинику по месту проживание в кабинет НП. Созвониться с пациентом и проинформировать о дате времени повторной явки на осмотр. Номера кабинетов НП по территориям: * Амбулатория пос. Развилка: кабинет №10 с пн по пт с 8:00-15:00 * Амбулатория Совхоза им. Ленина: кабинет №104 с пн по пт с 8:00-15:00 * Южная поликлиника: кабинет №124 с пн по пт с 8:00-20:00, сб и вс с 8:00-16:00 * Амбулатория Бутово парк: кабинет №124 с пн по вс 8:00-20:00 * Измайловская амбулатория: кабинет №1 с пн по пт с 8:00-15:00 * Амбулатория Горки Ленинские: кабинет №4 с пн по пт с 8:00-15:00 * Амбулатория пос. Володарского: кабинет №4 с пн по пт с 8:00-15:00 * Молоковская амбулатория: кабинет №127 с пн по вс с 8:00-20:00 * Детская поликлиника: кабинет №102 с пн по пт с 8:00-20:00, сб и вс с 8:00-16:00 * Взрослая поликлиника: Кабинет дежурного врача №205 с пн по вс с 8:00-20:00- запись пациента осуществляется день в день в случае, если пациент самостоятельно согласился прийти в поликлинику на повторный осмотр, для продления/закрытия ЛН. * В случае если пациент не прикреплен повторная запись в подразделения ГБУЗ МО «ВРКБ» не осуществляется. * Исключением являются пациенты с карантинными заболеваниями, в этом случае листок нетрудоспособности может быть закрыт по месту пребывания.   **6. В случае необходимости - передать информацию по смене диспетчеру своей группы.**  **7. Поводы к формированию вызова бригаде неотложной медицинской помощи:**   * Температура от 38.0 С до 39.0 С * Беременность * Сахарный диабет * Сердечно-сосудистые заболевания * Онкологические заболевания * Хронические заболевания печени и почек * Иммунодефицитные состояния * Возраст 60 лет и старше   **8. Критерии для передачи вызова на СМП**   1. Температура тела выше 39С на момент вызова (после уточнения состояния больного).   2) Внезапно возникший приступ удушья (больной хрипит, задыхается, в т. ч. некупируемый приступ бронхиальной астмы)  3) Боли за грудиной в сочетании с холодным потом, резкой слабостью, нарушением ритма и т.п., возникшие впервые, после перенесенного инфаркта миокарда, операций на сердце, искусственного водителя ритма, пороков сердца и т.д.  4) Тяжелые нарушения сердечного ритма (впервые, на фоне болей в груди, резкого снижения или повышения артериального давления, выраженная брадикардия до 40 и менее.)  5) Резкое повышение или снижение артериального давления, сопровождающееся болями в области сердца, нарушением ритма, сильной головной болью, многократной рвотой, нарушением речи, нарушением сознания, нарушением движений и чувствительности в конечностях).  6) Острые отравления химической этиологии в т. ч. медикаментами, растительными ядами (грибы и пр.)  7) Аллергические состояния, в том числе на укус насекомого (типа отека Квинке, анафилактического шока).  8) Судорожный синдром (эпилептический статус, серия судорожных припадков).  9) Внезапная потеря сознания.  10) Остро возникшие кровотечения любой этиологии (желудочно - кишечные, легочные, маточные, носовые, из варикозно - расширенных вен, в следствии ранений, ДТП, травм и т.д.).  11) Травмы (травмы позвоночника, травмы головы с нарушением сознания, подозрение на переломы), так же повод "избили", "укусы животных, змей".  12) Термическая травма (ожоги большой площади, отморожения)  13) «Острый живот» (внезапные острые боли в животе, сопровождающиеся холодным потом, резкой слабостью, потерей сознания, многократной рвотой, подъёмом температуры, длительной задержкой стула, диарей).  14) Подозрение на острое нарушение мозгового кровообращения (отнялась рука, нога, нарушение речь, сознание, внезапная потеря зрения и т.п.).  15) Роды  16) Инородное тело (дыхательных путей, глаз, ушей и т.д., особенно у детей)  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Составлено на основании приказа МЗ РФ от 20.07.2013 г (с изменениями на 21 февраля 2020 года) «Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи» | | | |

|  |
| --- |
| **Нормативно-справочная информация.**   1. **Федеральные и региональные нормативные документы.** 2. Федеральный закон от 21.11.2011 №323 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; 3. Приказ Минздравсоцразвития России от 15.05.2012 №543н «Об утверждении Положения об организации оказания первичной медико-санитарной помощи взрослому населению»; 4. Приказ Минздрава России от 20.12.2012 №1177н «Об утверждении порядка дачи информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и отказа от медицинского вмешательства в отношении определенных видов 5. медицинских вмешательств, форм информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство и форм отказа от медицинского вмешательства»; 6. Распоряжение Министерства здравоохранения Московской области от 16.10.2020 № 139-Р «Об организации оказания первичной медико-санитарной помощи населению в неотложной форме (в том числе на дому) в Московской области»   **Локальные организационно-распорядительные документы**   * Приказ № 253 АХД от 16.06.2020 г. «О совершенствовании организации первичной медико-санитарной помощи в неотложной форме населению Ленинского городского округа» * Приказ № 110 АХД от 09.02.2022 г. «О создании единого диспетчерского центра по распределению вызовов на дом». |
|  |

**Распределение данной инструкции:**

Подразделение: Отделение обслуживания вызовов на дом

Оригинал – заведующий поликлиникой

Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фамилия | Подпись | Дата |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |