

«Утверждаю»

Комитет по информатизации и связи  
Временно исполняющий обязанности  
председателя комитета



Тумарев В.М.

« 10 » февраля 2021 г.

«Утверждаю»

Комитет по здравоохранению  
Председатель комитета



Лисовец Д.Г.

« 10 » февраля 2021 г.

Регламент  
взаимодействия Единой региональной информационно-справочной  
службы «122»  
с медицинскими организациями  
при обработке обращений с типом «вызов врача на дом»

«Согласовано»

Директор СПб ГУП «АТС  
Смольного»



Касаткин Ф.Ю.

« 10 » февраля 2021 г.

«Согласовано»

Директор СПб ГБУЗ «МИАЦ»



Язенок А.В.

« 10 » февраля 2021 г.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### 1.1. Назначение

1.1.1. Настоящий Регламент взаимодействия Комитета по информатизации и связи с Комитетом по здравоохранению при обработке обращений с типом «вызов врача на дом» (далее – Регламент) устанавливает и определяет организационное и техническое взаимодействие Комитета по здравоохранению и Единой региональной информационно-справочной службы «122» (далее – «Служба 122») в ходе приема обращений от граждан по вызову врача на дом.

### 1.2. Порядок внесения изменений и дополнений

1.2.1. Изменения и дополнения к Регламенту могут разрабатываться каждой из сторон.

1.2.2. Все дополнения и изменения выносятся на предварительное рассмотрение и согласование другой стороной по электронной почте ответственному лицу в соответствии с Приложением №3.

1.2.3. Все дополнения и изменения утверждаются с двух сторон и являются неотъемлемым приложением к данному Регламенту.

### 1.3. Задачи Регламента

1.3.1. Определение порядка обмена информацией о поступивших обращениях и статусах их отработки, а также последовательности действий при обработке обращений.

1.3.2. Организация круглосуточного приема обращений «Службой 122» от граждан относительно вызова врача на дом.

1.3.3. Организация оперативной передачи информации от «Службы 122» в медицинскую организацию (далее – МО).

1.3.4. Оперативная обработка со стороны МО переданных в работу данных и фиксация текущего статуса обращений.

### 1.4. Цель Регламента

1.4.1. Оперативный прием и обработка обращений граждан для оказания медицинской помощи на дому.

## 2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

**ЕМТС** – Единая мультисервисная телекоммуникационная сети исполнительных органов государственной власти Санкт-Петербурга.

**МО** – медицинская организация

**МИАЦ** - Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр».

**Оператор** – оператор Единой региональной информационно-справочной службы «122».

**Служба 122** – Единая региональная информационно-справочная служба «122».

Термины, определения и сокращения, применяемые в настоящем Регламенте и не указанные в пункте 2, соответствуют терминам, определениям и сокращениям, установленным нормативными правовыми актами Российской Федерации в области связи.

### 3. ОПИСАНИЕ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ

3.1. Поступивший от гражданина звонок в «Службу 122» по короткому номеру 122 или 246-5122 по тематике «Вызов врача на дом» обрабатывается Оператором в соответствии с онлайн Журналом регистрации приема вызовов и их передачи в МО (Приложение №1).

3.2. Опрос гражданина производится по карточке заявки на вызов врача на дом (Приложение №2), которая содержит данные по гражданину, чек-лист, согласованный с Комитетом по здравоохранению (Приложение №3), адрес местоположения и т.д.

Также, в случае необходимости, Оператор заполняет дополнительную информацию.

Заполняя данные, полученные в ходе опроса гражданина, Оператор анализирует наличие оснований для вызова врача на дом в соответствии с чек-листом. В случае, если обратившийся использует нецензурную речь или его речь несвязная и неразборчивая, то Оператор обязан обозначить этот факт обратившемуся гражданину и завершить вызов. Также если поступает обращение в результате проработки которого по чек-листу отмечаются такие симптомы, как «Потеря сознания», «Потеря речи», «Возникновение острой боли» в данном случае оператор переводит звонок на городскую станцию скорой медицинской помощи.

3.3. В соответствии с адресом фактического нахождения пациента онлайн журнал в автоматическом режиме подбирает МО в соответствии с данными, размещенными на сайте Территориального фонда обязательного медицинского страхования.

3.4. При вызове врача на дом для несовершеннолетнего необходимо фиксировать данные о его законном представителе.

3.5. При отсутствии адреса, на который необходимо осуществить вызов, в базе Территориального фонда обязательного медицинского страхования, автоматический выбор МО невозможен. В подобных случаях МО будет выбираться со слов звонящих граждан. Если гражданин не знает свое МО, в качестве МО будет указываться отдел здравоохранения названного звонящим района. В случае если звонящий не знает ни обслуживающее свой адрес МО, ни свой район города, данная заявка отклоняется.

3.6. Оператор заполняет карточку обращения в онлайн Журнале регистрации приема вызовов и их передачи в МО. После заполнения, Оператор повторяет всю заполненную информацию заболевшему для подтверждения.

3.7. Информация о принятых вызовах автоматически, в режиме online, передается в МО города по защищенным каналам ЕМТС.

3.8. МО организуют прием, обработку и анализ поступивших вызовов в online режиме в рабочие дни в период с 08:00 до 19:00, в выходные и праздничные дни с 09:00 до 12:00, но не позже чем в течение 2 часов после получения информации.

Медицинский регистратор (оператор) МО получая новое обращение, должен в течение 2 часов просмотреть обращение, после его открытия - обращение сразу переходит в статус «принято в работу МО», далее проставляется планируемая дата выезда врача и фактическая дата выезда врача. Либо МО пишет мотивированный отказ с указанием причин в случае, если обращение отклоняется и не будет взято в работу. МО организует обслуживание вызовов поступивших в будние дни до 14:00 в выходные и праздничные дни до 12:00 в день обращения. Вызова поступившие позже обслуживаются на следующий день.

3.9. При повторном обращении гражданина в «Службу 122» для уточнения статуса его обращения, Оператор:

- в случае, если вызов был принят и обработан поликлиникой, переводит его на МО, в котором было зарегистрировано обращение (Оператор консультирует только по обращениям, зафиксированным «Службой 122»);

- в случае, если гражданин звонит в течение менее двух часов с момента приема обращения в рабочее время МО, просит перезвонить позднее, так как его обращение еще находится в обработке;

- в случае, если гражданин звонит через два часа и более в рабочее время МО,

просматривает карточку заявки в онлайн Журнале регистрации приема вызовов и передает гражданину статус, указанный соответствующей МО. В случае, если статус и информация не указаны МО, Оператор должен проставить признак в карточке обращения «Повторное обращение».

3.10. В случае если на Службу 122 звонит гражданин и хочет оставить жалобу, т.к. статус его обращения не меняется более 24 часов, оператор проверяет данные по карточке заявки на вызов врача на дом по данному гражданину и если информация по нему со стороны МО не меняется в течение 24 часов, обращение регистрируется Оператором в Журнале регистрации жалоб на МО по форме, указанной в Приложении №4. Журнал регистрации жалоб на МО автоматически, в режиме online, передается в МО в работу, ответственные от районных отделов здравоохранения также получают информацию в онлайн Журнале.

3.11. Общая схема взаимодействия отображена в Приложении №5.

3.12. Еженедельно по понедельникам до 14:00 Руководителем «Службы 122» готовится сводная информация за неделю (Приложение №6) и направляется обозначенным в Приложении №7 ответственным лицам.

3.13. При выявлении проблемных вопросов со стороны Операторов Руководителем «Службы 122» незамедлительно (в день выявления проблемы) направляется электронное письмо ответственным лицам обозначенными в Приложении №7 в соответствии с тематикой проблемы.

#### **4. КОНТРОЛЬ**

4.1. Контроль исполнения Регламента в части своевременности и полноты качества заполнения карточки обращений в онлайн Журнале Операторами (в зоне ответственности оператора Службы 122), оперативности направления информации по поступившим обращениям возлагается на Комитет по информатизации и связи.

4.2. Контроль исполнения Регламента в части оперативной обработки заявок и корректности внесения информации в онлайн Журналы со стороны МО, возлагается на Комитет по здравоохранению.

#### **5. ПРИЛОЖЕНИЯ**

5.1. Журнал регистрации приема вызовов и их передачи в МО (Приложение №1).

5.2. Карточка заявки на вызов врача на дом (Приложение №2)

5.3. Чек-лист по обработке обращений с типом «вызов врача на дом» (Приложение №3)

5.4. Журнал регистрации жалоб (Приложение №4).

5.5. Схема взаимодействия (Приложение №5)

5.6. Контактные лица для оперативного реагирования и отправки еженедельного сводного отчета (Приложение №6).

5.7. Еженедельный отчет по поступившим обращениям (Приложение №7).

## Журнал регистрации приема вызовов и их передачи в МО

Журнал регистрации приема вызовов и их передачи в УЗ

Поиск по ФИО...

№	Дата и время	Статус	ФИО	Дата рождения	Адрес	УЗ
1	20.12.2020 11:56	обслужен	Акатова Татьяна Витальевна	13.10.1974	Санкт-Петербург Композиторов ул. д.9 кв.182	Поликлиника №116 п-ки №52
2	20.12.2020 12:00	обслужен	Брилев Олег Валентинович	25.11.1965	Санкт-Петербург Земский пер. д.9 кв.243	Отд. врача общ.практ.ки Пр2
3	20.12.2020 12:01	обслужен	Балалаева Ольга Павловна	08.06.1958	Санкт-Петербург Савушкина ул. д.128 к.1 кв.645	Отд. врача общ.практ.ки Пр7
4	20.12.2020 11:46	обслужен	Логинов Даниил Вячеславович	12.11.2010	Санкт-Петербург Пулковское ш. д.36 к.4 кв.227	Отд.врача общ.практ. Моск1
5	20.12.2020 11:10	обслужен	Льбовникова Ирина Викторовна	23.10.1964	Санкт-Петербург Якорная ул. д.1 к.2 кв.49	Поликлиника №17
6	20.12.2020 12:01	обслужен	Гулякова Анна Дмитриевна	06.01.1990	Санкт-Петербург Богатырский пр. д.28 кв.185	Пол.отд. №121 п-ки №114
7	20.12.2020 11:51	обслужен	Скорик Ирина Викторовна	29.08.1970	Санкт-Петербург Ударников пр. д.3 к.3 кв.45	Поликлиника №107
8	20.12.2020 11:52	обслужен	Кочнева Ольга Николаевна	07.02.1983	Санкт-Петербург Лабораторный пр. д.20 к.3 кв.385	Поликлиника №54
9	20.12.2020 12:05	обслужен	Балалаев Александр Иванович	02.09.1950	Санкт-Петербург Савушкина ул. д.128 к.1 кв.645	Отд. врача общ.практ.ки Пр7
10	20.12.2020 12:02	обслужен	Карпов Валерий Николаевич	23.03.1967	Санкт-Петербург Просвещения пр. д.30 к.3 кв.89	Поликлиника №117
11	20.12.2020 12:05	обслужен	Логинова Оксана Леонидовна	23.05.1982	Санкт-Петербург Пулковское ш. д.36 к.4 кв.227	Отд.врача общ.практ. Моск1
12	20.12.2020 12:05	обслужен	Шугаева Елена Ивановна	21.09.1946	Санкт-Петербург Кузнцова пр. д.25 к.1 кв.550	Поликлиника №106
13	20.12.2020 11:18	обслужен	Сапрыкина Кристина Игоревна	15.10.1994	Санкт-Петербург Юрия Гагарина пр. д.11 кв.47	Пол.отд. поликлиники №48
14	20.12.2020 11:56	обслужен	Диброва Ирина Владимировна	10.03.1972	Санкт-Петербург Луначарского пр. д.11 к.3 кв.211	Поликлиника №104
15	20.12.2020 11:55	обслужен	Казурова Галина Дмитриевна	25.07.1945	Санкт-Петербург Ленинский пр. д.96 к.2 кв.68	Пол.отд. №124 п-ки №106
16	20.12.2020 12:06	обслужен	Семькова Валентина Михайловна	03.03.1945	Санкт-Петербург Софийская ул. д.30 к.2 кв.8	СПб ГБУЗ "ГП №56"
17	20.12.2020 12:06	обслужен	Волкова Анастасия Андреевна	02.01.1992	Санкт-Петербург Кораблестроителей ул. д.46 к.1 кв.257	Поликлиника №3
18	20.12.2020 12:10	запланирован выход	Корякин Иван Алексеевич	04.02.1984	Санкт-Петербург г.Красное Село Лагерная ул. д.5	Поликлиника №93
19	20.12.2020 12:11	обслужен	Диброва Ирина Владимировна	10.03.1972	Санкт-Петербург Луначарского пр. д.11 к.3 кв.211	Поликлиника №104
20	20.12.2020 12:07	обслужен	Кузнцова Екатерина Сергеевна	20.04.2001	Санкт-Петербург Науки пр. д.17 к.6 кв.379	Пол.отд. №55 п-ки №112

« 1 2 3 4 ... 4008 »

Добавить    Выгрузить журнал    Сводный отчет

## Карточка заявки на вызов врача на дом

Журнал регистрации приема вызовов и их передачи в УЗ



Дата и время обращения \*

19.02.2021 16:16

Температура

Температура

- Кашель
- Насморк или заложенность носа
- Боль в горле
- Потеря сознания
- Одышка
- Одышка в покое
- Потеря сознания
- Потеря речи
- Боль в сердце
- Головная боль
- Боль в спине
- Боль в животе
- Острая боль
- Тошнота, рвота
- Повышение АД
- Наличие отеков
- Задержка мочеиспускания
- Головокружение, обмороки
- Наличие сыпи

Длительность заболевания

Длительность заболевания

Единица измерения для длительности заболевания

.....



Дата теста на коронавирус  
в формате ДД.ММ.ГГГГ

Результат теста на коронавирус  
 отрицательный  
 положительный

Дата прибытия из-за границы  
в формате ДД.ММ.ГГГГ

Страна пребывания  
Укажите при наличии

Контакт с больным COVID-19  
Телефонный номер обратившегося \*

Телефонный номер обратившегося

Телефонный номер заболевшего

Телефонный номер заболевшего

Фамилия заболевшего \*

Фамилия заболевшего

Имя заболевшего

Имя заболевшего

Отчество заболевшего

Отчество заболевшего

Дата рождения заболевшего  
в формате ДД.ММ.ГГГГ

Район \*

Адрес заболевшего (дом) **если адреса нет в списке его нужно указать в приложении**

введите название целиком, например: "Левашово Урицкого 10" (можно просто "Урицкого 10" или "2 Светская 18")

Номер квартиры	<input type="text"/>
Номер квартиры	<input type="text"/>
Вход	<input type="text"/>
Код на воротах во двор	<input type="text"/>
Код на воротах во двор	<input type="text"/>
Номер парадной	<input type="text"/>
Номер парадной	<input type="text"/>
Расположение парадной во дворе	<input type="text"/>
Расположение парадной во дворе	<input type="text"/>
Этаж	<input type="text"/>
Этаж	<input type="text"/>
Наличие домофона	<input type="text"/>
Неизвестно	<input type="text"/>
Учреждение здравоохранения *	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
Примечание	<input type="text"/>
Примечание	<input type="text"/>

\* - обязательное поле

Принять

Отклонить

Отмена



**Чек-лист по обработке обращений с типом «вызов врача на дом»**

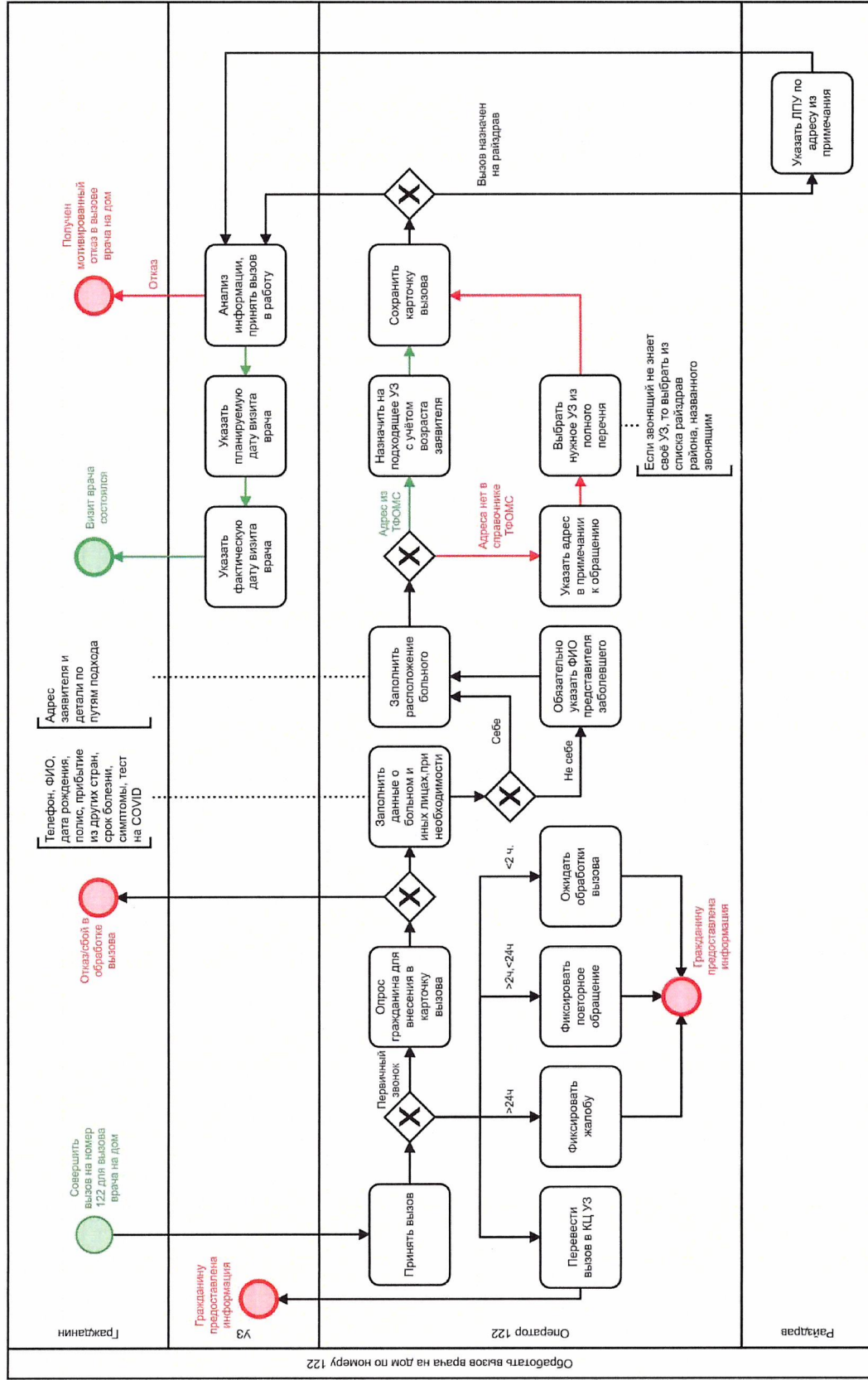
Вопросы			
1	Температуры тела	_____	*При температуре выше 38,9 и наличии чувства «нехватки воздуха» в покое перевод на 03
2	Кашель	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	
3	Насморк или заложенность носа	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	
4	Боль в горле	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	
5	Потеря обоняния	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	
6	Потеря сознания*	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	*Перевод на 03
7	Потеря речи*	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	*Перевод на 03
8	<b>Наличие боли</b>	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	
а)	в сердце	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	
б)	головной боли	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	
в)	в спине	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	
г)	в животе	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	
д)	возникновение острой боли*	<input type="checkbox"/> Да	*Возникновение любой острой боли – перевод на 03

			<input type="checkbox"/> Нет	
<b>9</b>	Наличие одышки		<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	
<b>а)</b>	одышка в покое		<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	
<b>10</b>	Тошнота, рвота.		<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	
<b>11</b>	Повышение АД		<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	
<b>12</b>	Наличие отеков		<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	
<b>13</b>	Задержка мочеиспускания		<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	
<b>14</b>	Головокружение, обмороки		<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	
<b>15</b>	Наличие сыпи		<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет	

**Журнал регистрации жалоб**

<b>№</b>	<b>Дата</b>	<b>Время</b>	<b>№ обращения</b>	<b>Телефонный номер обратившегося</b>	<b>МО</b>	<b>Район</b>	<b>Описание жалобы</b>	<b>Примечание</b>

**Схема взаимодействия**



## Контактные лица для оперативного реагирования

Наименование учреждения	ФИО	Должность	Контактный телефон	Эл. почта	Примечание (направление взаимодействия - тех. поддержка, организационные вопросы)
Комитет по здравоохранению	Козловская Елена Викторовна	Ведущий специалист Отдела по организации амбулаторной медицинской помощи взрослому населению	246-69-70	kevi@kzdrav.gov.spb.ru	
	Бушихин Игорь Викторович	Начальник отдела городских телекоммуникаций и развития сетей связи	576-44-35	bushihin@kis.gov.spb.ru	
	Алексеев Антон Ремирович	Главный специалист отдела городских телекоммуникаций и развития сетей связи	576-71-37	alekseev@kis.gov.spb.ru	
МИАЦ	Архипов Алексей Алексеевич	Начальник отдела мониторинга показателей эффективности электронных сервисов в сфере здравоохранения	576-22-06	mail@mias.zdrav.spb.ru	
	Довлечин Андрей Анатольевич	Инженер отдела технического сопровождения	576-22-22	mail@mias.zdrav.spb.ru	
	Сеньков Роман Эдуардович	Начальник отдела развития информационно-аналитических ресурсов в сфере здравоохранения	573-97-64	mail@mias.zdrav.spb.ru	

СПб ГУП «АТС Смольного»	Прокофьева Любовь Александровна	Директор по качеству	576-75-98	l.tulskaya@sats.spb.ru	
	Ильина Екатерина Сергеевна	Руководитель группы информационной поддержки (Служба 122)	576-20-16	e.ilina@sats.spb.ru	
Администрации районов	Смирнов Владимир Владимирович	Начальник отдела информационно-технической поддержки	576-65-07	v.smimov@sats.spb.ru	
	Никифорова Изольда Николаевна	Начальник отдела здравоохранения Администрации Адмиралтейского района	576-9719	zdrav@tuadm.gov.spb.ru	
	Тихонов Никита Сергеевич	Начальник отдела здравоохранения Администрации Василеостровского района	576-9350 +7 950-036-9651	nik_tih@voadm.gov.spb.ru	
	Гущин Павел Александрович	Начальник отдела здравоохранения Администрации Выборгского района	576-5291 +7 911-923-5735	zdrav@tuvyb.gov.spb.ru	
	Силиди Илья Юрьевич	Начальник отдела здравоохранения Администрации Калининского района	576-4700	silidi@tukalin.gov.spb.ru	
	Строков Владимир Петрович	Начальник отдела здравоохранения Администрации Кировского района	576-9457 417-6902	zdrav@tukir.gov.spb.ru	
	Любина	Начальник отдела здравоохранения	573-9273	oz@tukolp.gov.spb.ru	

Евгения Валерьевна	Администрация Колпинского района				
Локшина Наталья Владимировна	Начальник отдела здравоохранения Администрации Красногвардейского района	409-8170	z_Inv@tuktgv.gov.spb.ru		
Камышина Марина Сергеевна	Начальник отдела здравоохранения Администрации Красносельского района	576-1450	kamyshina@tukrsl.gov.spb.r u		
Миловатский Сергей Владимирович	Начальник отдела здравоохранения Администрации Кронштадского района	576-9081	ozo@tukrns.gov.spb.ru		
Степаненко Елена Валерьевна	Начальник отдела здравоохранения Администрации Курортного района	576-8145 +7 931-326-0063	step@tukur.gov.spb.ru		
Зубарев Игорь Викторович	Начальник отдела здравоохранения Администрации Московского района	576-8951 +7 931-326-4998	zubarev@tumos.gov.spb.ru		
Илюшин Юрий Михайлович	Начальник отдела здравоохранения Администрации Невского района	576-9874	ilushin@tunev.gov.spb.ru		
Кукушкин Евгений Сергеевич	Начальник отдела здравоохранения Администрации Петроградского района	232-7787	kukushkin@petr.gov.spb.ru raizdrav@petr.gov.spb.ru		
Махров Михаил	Начальник отдела здравоохранения	576-9585	zdrav1@tuptrdv.gov.spb.ru		

Геннадьевич	Администрация Петродворцового района				
Гайгалас Людмила Михайловна	Начальник отдела здравоохранения Администрации Приморского района	417-4220	gaigalas@tuprim.gov.spb.ru zdrav@tuprim.gov.spb.ru		
Гаврилов Василий Викторович	ВРИО начальника отдела здравоохранения Администрации Пушкинского района	576-9267	gvv@tupush.gov.spb.ru		
Братова Екатерина Анатольевна	Начальник отдела здравоохранения Администрации Фрунзенского района	576-8468	bratova@tufruns.gov.spb.ru		
Зернюк Юрий Алексеевич	Начальник отдела здравоохранения Администрации Центрального района	576-2607	zernyuk@tucentr.gov.spb.ru		

### Контактные лица для отправки еженедельного сводного отчета

Наименование учреждения	ФИО	Должность	Контактный телефон	Эл. почта
Комитет по здравоохранению	Гранатович Ольга Викторовна	Заместитель председателя Комитета	+7 921 952-10-65	gov@kzdrav.gov.spb.ru
Комитет по информатизации и связи	Бушихин Игорь Викторович	Начальник отдела телекоммуникаций и развития сетей связи	576-4435	bushihin@kis.gov.spb.ru
МИАЦ	Язенок Аркадий Витальевич	Директор СПб ГБУЗ «Медицинский информационно-аналитический центр»	+7 911 738-20-04	mail@miac.zdrav.spb.ru



СПб ГУП «АТС Смоляного»	Касапкин Феликс Юрьевич	Директор	576-2066	kasatkin_fy@sats.spb.ru
	Прокофьева Любовь Александровна	Директор по качеству	576-7598	l.tulskaya@sats.spb.ru

**Еженедельный отчет по поступившим обращениям**

<b>Оформлено вызовов службой 122</b>	<b>Принято в работу МО</b>	<b>Обращений с нарушенным сроком отработки со стороны МО</b>	<b>Совершено выездов врача</b>