



СЕРВИС ВЫЗОВА ВРАЧА НА ДОМ

Проблема

ПРИХОД В РФ НОВОГО ШТАММА COVID-19 «ОМИКРОН» В ЯНВАРЕ 2022 ГОДА ПОСТАВИЛ СИСТЕМУ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ПЕРЕД НОВЫМИ ВЫЗОВАМИ



"Из-за особенностей течения болезни люди чаще обращаются за лечением в поликлиники, и основная нагрузка ложится именно на амбулаторную сеть. В столь непростых условиях важно обеспечить ее стабильную работу"

Премьер-министр РФ
М. Мишустин



Этот тот новый вызов, на который сейчас реагирует вся система здравоохранения в нашей стране. Поэтому столько внимания мы уделяем именно перезагрузке первичного звена.

С коллегами отмечаем, что особенностью новой волны заболеваемости, где доминирующим становится омикрон, становится рост нагрузки на первичное амбулаторное звено. Относительно лёгкое течение заболевания, госпитализация стационары растёт не столь взрывными темпами, а основное количество пациентов лечатся у терапевтов.

Главный врач
ГБУЗ «ГКБ № 40»
Д. Проценко

Проблема

**ОДНИМ ИЗ НАПРАВЛЕНИЙ РАБОТЫ ПЕРВИЧНОГО ЗВЕНА
ЯВЛЯЕТСЯ ПРИЁМ ВЫЗОВОВ ПАЦИЕНТОВ НА ДОМ**

**В НАСТОЯЩЕЕ ВРЕМЯ НАГРУЗКА НА КОЛЛ-ЦЕНТРЫ ПОЛИКЛИНИК В
РЕГИОНАХ УВЕЛИЧИЛАСЬ В НЕСКОЛЬКО РАЗ И ПРОДОЛЖАЕТ РАСТИ**



ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ ОПЕРАТОРА:

**ПРИЕМ ВЫЗОВОВ НА ДОМ ОТ
ПАЦИЕНТОВ**

РЕГИСТРАЦИЯ ПОСТУПАЮЩИХ ВЫЗОВОВ

**РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ВЫЗОВОВ МЕЖДУ
УЧАСТКОВЫМИ ВРАЧАМИ**

**СРЕДНЕЕ ВРЕМЯ ОБРАБОТКИ ВЫЗОВА ОТ ПОСТУПЛЕНИЯ ДО ПОЛУЧЕНИЯ
УЧАСТКОВЫМ ВРАЧОМ 7 МИНУТ**

**ПРИЁМ
РАЗГОВОР С
ПАЦИЕНТОМ**

3 МИНУТЫ

**РЕГИСТРАЦИЯ
ВЫЗОВА**

2 МИНУТЫ

**ПЕРЕДАЧА
ВЫЗОВА
ВРАЧУ**

2 МИНУТЫ

**ПРИ КРАТНОМ УВЕЛИЧЕНИИ КОЛИЧЕСТВА ОБРАЩЕНИЙ НЕОБХОДИМО
БЫСТРОЕ УВЕЛИЧЕНИЕ КОЛИЧЕСТВА ОПЕРАТОРОВ, ЧТО ПРИ ДЕФИЦИТЕ
КАДРОВ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ ТРУДНО РЕАЛИЗУЕМО**

**ЧАСТО РЕШЕНИЕМ НЕХВАТКИ
ОПЕРАТОРОВ РУКОВОДИТЕЛИ МО
ИСПОЛЬЗУЮТ ДРУГИХ СОТРУДНИКОВ
ИЛИ ВОЛОНТЕРОВ,
ЧТО В УСЛОВИЯХ УВЕЛИЧЕНИЯ
НАГРУЗКИ НА ПОЛИКЛИНИКИ ВЛЕЧЕТ
СНИЖЕНИЕ КАЧЕСТВА
МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ**

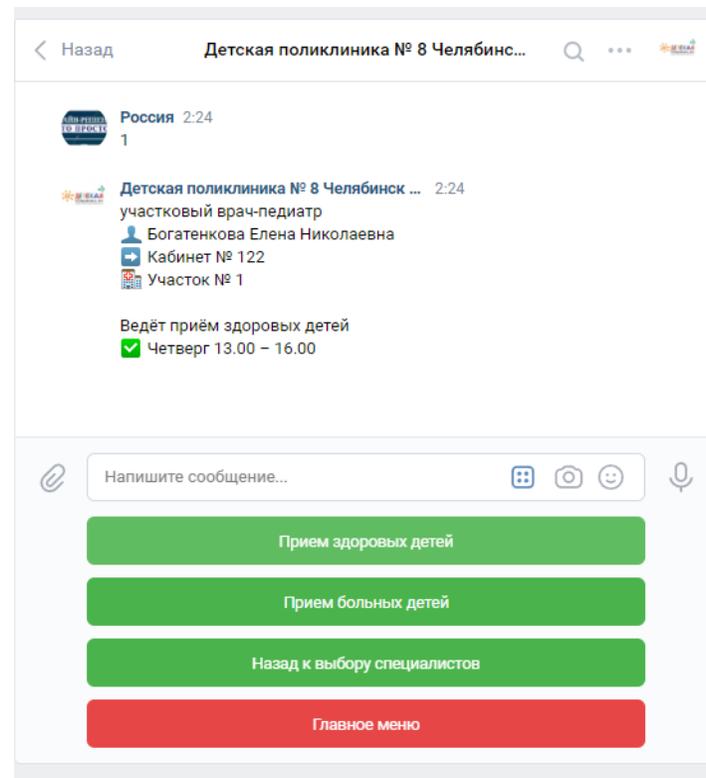
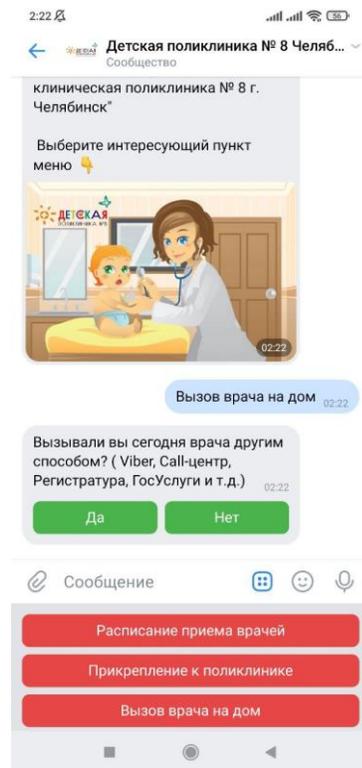
**ОДИН ОПЕРАТОР
КОЛЛ-ЦЕНТРА ЗА
8-ЧАСОВОЙ
РАБОЧИЙ ДЕНЬ
МАКСИМАЛЬНО
МОЖЕТ ПРИНЯТЬ
68 ВЫЗОВОВ**



**ТОЛЬКО МАКСИМАЛЬНАЯ АВТОМАТИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ПРИЕМА ВЫЗОВОВ
НА ДОМ ПАЦИЕНТОВ МОЖЕТ РЕШИТЬ ПРОБЛЕМУ И РАЗГРУЗИТЬ СИСТЕМУ
В ЭТОЙ ЧАСТИ**

В РАМКАХ ПРОЕКТА ЦЕНТРА РАЗВИТИЯ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ СОВМЕСТНО С ГАУЗ ДГКП №8 Г. ЧЕЛЯБИНСКА РАЗРАБОТАН АВТОМАТИЗИРОВАННЫЙ СЕРВИС ПРИЕМА ВЫЗОВОВ НА ДОМ

**НА СТОРОНЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ ЭТО ЧАТ-БОТЫ,
РАЗВЕРНУТЫЕ В МЕССЕНДЖЕРЕ ТЕЛЕГРАМ И СОЦИАЛЬНОЙ СЕТИ ВКОНТАКТЕ
ДЛЯ ПРИЕМА ВЫЗОВОВ ПАЦИЕНТОВ**



ЧТО ДЕЛАЕТ СИСТЕМА ПРИ ПРИЕМЕ ВЫЗОВА

ФИЛЬТРУЕТ ВЫЗОВЫ, ПО ВИДАМ

СКОРАЯ ПОМОЩЬ

НЕОТЛОЖНАЯ ПОМОЩЬ

**РЕКОМЕНДУЮТСЯ НОМЕРА
ТЕЛЕФОНОВ ДЛЯ ОБРАЩЕНИЯ
ОПЦИОНАЛЬНО ВОЗМОЖНО
АВТОМАТИЧЕСКОЕ ОТПРАВЛЕНИЕ ВЫЗОВОВ
В ЭТИ СЛУЖБЫ**

ВЫЗОВ НА ДОМ

КОНТАКТНЫЕ С COVID-19

ДЕТИ ДО 1 ГОДА

ОСТАЛЬНЫЕ КАТЕГОРИИ

ПОСЛЕ ПОЛУЧЕНИЯ ОТВЕТОВ НА ВСЕ ВОПРОСЫ ПАЦИЕНТА

**РЕГИСТРИРУЕТ ВЫЗОВ В
ЭЛЕКТРОННЫЙ ЖУРНАЛ**

**НАПРАВЛЯЕТ ВЫЗОВ
УЧАСТОВОМУ ВРАЧУ**

**НАПРАВЛЯЕТ ВЫЗОВ
КОВИД-БРИГАДЕ**

ВЕДЕТ СТАТИСТИКУ В РЕЖИМЕ РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ

**ОБЩЕЕ ЗАТРАЧЕННОЕ ВРЕМЯ
ОТ ПРИЕМА ВЫЗОВА ДО ПОЛУЧЕНИЯ ВРАЧОМ**

1 СЕКУНДА

**УЧИТЫВАЯ, ЧТО ПРИ ОРГАНИЗАЦИИ ЛОГИСТИКИ УЧАСТКОВОГО
ВРАЧА, РАБОТАЮЩЕГО НА УЧАСТКЕ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ
ВЫЗОВОВ, ДЛЯ МАКСИМАЛЬНОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ
ЯВЛЯЕТСЯ СКОРОСТЬ ПОЛУЧЕНИЯ ВЫЗОВОВ, СООТВЕТСТВЕННО
РАБОТА СИСТЕМЫ ЭФФЕКТИВНЕЕ**

В 420 РАЗ

**МИНИМАЛЬНОЕ КОЛИЧЕСТВО ВЫЗОВОВ, КОТОРЫЕ СПОСОБНА
ПРИНЯТЬ СИСТЕМА (ПРИ МОДЕЛИРОВАНИИ, ЧТО ВЫЗОВ ИДЕТ 1 ЗА
ДРУГИМ, КАК У ОПЕРАТОРА)**

28 800 ВЫЗОВОВ

**ПРИ МНОГОПОТОЧНОЙ СИСТЕМЕ ПРИЕМА ВЫЗОВОВ,
ИСПОЛЬЗУЕМОЙ В СИСТЕМЕ, ЗА СУТКИ МОЖНО ПРИНЯТЬ**

ДО 200 000 ВЫЗОВОВ

**СТАТИСТИКА ФОРМИРУЕТСЯ В РЕЖИМЕ РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ, ЧТО
ПОЗВОЛЯЕТ РУКОВОДСТВУ ПРИНИМАТЬ МАКСИМАЛЬНО
СВОЕВРЕМЕННЫЕ РЕШЕНИЯ ПО ЛОГИСТИКЕ ВЫЗОВОВ**



**ПРИ ПОДКЛЮЧЕНИИ ВСЕХ ПОЛИКЛИНИК РЕГИОНА ФОРМИРУЕТСЯ
РЕГИОНАЛЬНЫЙ DASHBOARD, ОТРАЖАЮЩИЙ В РЕЖИМЕ РЕАЛЬНОГО
ВРЕМЕНИ СТАТИСТИКУ ПРИЕМА И ОБРАБОТКИ ВЫЗОВОВ НА ДОМ С
РАСПРЕДЕЛЕНИЕМ ПО КАТЕГОРИЯМ**

**ПОЛУЧЕНИЕ СВОЕВРЕМЕННОЙ ИНФОРМАЦИИ, ПОЗВОЛЯЕТ
СОКРАТИТЬ ДО 0 РАСХОДЫ НА СБОР И ВЕДЕНИЕ СТАТИСТИКИ**

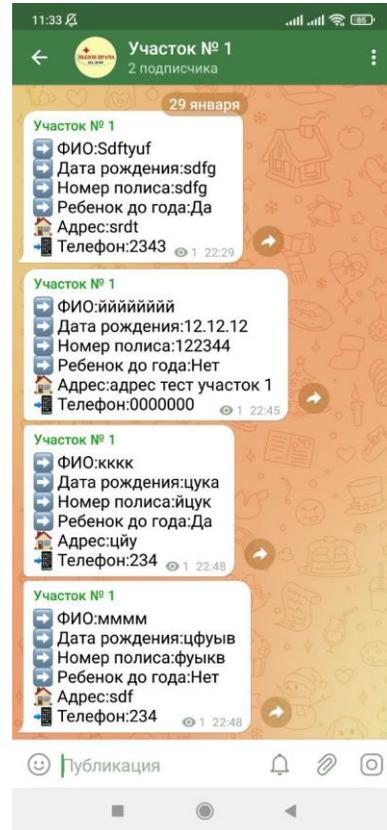
ЭЛЕКТРОННЫЙ ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ВЫЗОВОВ НА ДОМ

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Дата и время приема вызова	ФИО	Дата рождения	Полис №	Уч-к	Адрес вызова	Телефон	Ребенок до 1 года	Температура 37,0-38,5	Контакты с COVID-19	Вызов обработан	Вызов отменен
2					1			<input type="checkbox"/>				
3	28-01-2022 12:14:26				1			<input type="checkbox"/>				
4	28-01-2022 12:26:30	Васильев Петр	10.01.2011	1234567	1	Улица вызова тестовая тестовая д.12 кв.34 этаж 3 код домофона 1234	89026646312	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	28-01-2022 12:29:10	Васильев Петр	10.01.2011	1234567	1	Улица вызова тестовая тестовая д.12 кв.34 этаж 3 код домофона 1234	89026646312	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	28-01-2022 12:30:27	Васильев Петр	10.01.2011	1234567	1	Улица вызова тестовая тестовая д.12 кв.34 этаж 3 код домофона 1234	89026646312	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	28-01-2022 12:33:48	Васильев Петр	10.01.2011	1234567	1	Улица вызова тестовая тестовая д.12 кв.34 этаж 3 код домофона 1234	89026646312	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	28-01-2022 12:34:35	Васильев Петр	10.01.2011	1234567	1	Улица вызова тестовая тестовая д.12 кв.34 этаж 3 код домофона 1234	89026646312	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	28-01-2022 12:46:56	Петров Василий Иванович	10.01.2011	1234567890	1	Улица улица	112	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	28-01-2022 22:16:17	Петров Василий Иванович	10.01.2011	1234567890	1	Улица улица	112	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	28-01-2022 22:16:33	Петров Василий Иванович	10.01.2011	1234567890	1	Улица улица	112	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	28-01-2022 22:32:33	Петров Василий Иванович	10.01.2011	1234567890	1	Улица улица	112	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	29-01-2022 0:23:29	Петрова Маша	10.01.2000	123456	1	Адрес тестовый еще раз д 1 стр 2 корп 3 кв 2345 код домофона 1234	89026637112	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	29-01-2022 0:27:27	Иванов Миша	01.01.2001	123	1	Адрес тестовый	112	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	29-01-2022 0:33:09	Смирнова Аня	01.01.2010	12345	1	выапорвдлопдлопдфвдлоаллопд	90000000	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	29-01-2022 0:36:33	Михеева Елена	10.10.2012	12334	1	ыдфавыльвоиллвоалл	90000111	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
17	03-01-2022 0:40:12	Петя Петя	1.1.01	1324	2	ыдвоапплолавадлжмьл	1000000000	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	02-01-2022 0:44:52	Фино	12	0	3	Алроллрл	777	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	04-01-2022 0:45:45	Фамилыя	12 12	12457	4	Алрлжлрлрлрл	4444444	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

СТАТИСТИКА ПО ПОЛИКЛИНИКЕ

	A	B	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH
1			9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	За месяц
2	Всего поступило вызовов		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	20	26	0	58
3	Обработано		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	2	0	6
4	Отменены		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3
5	Не обработаны		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	18	23	0	49
6	Из них, дети до 1 года																									
7	Всего поступило вызовов		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	17	18	0	42
8	Обработано		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	3
9	Отменены		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3
10	Не обработаны		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	16	16	0	36
11																										
12	Контактные COVID-19																									
13	Поступило вызовов		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5	6	0	14
14	Обработано		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
15	Отменены		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3
16	Не обработаны		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	4	0	9
17	Из них дети до 1 года																									
18	Поступило вызовов		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	4	0	11
19	Обработано		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2
20	Отменены		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3
21	Не обработаны		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	0	6

РАСПРЕДЕЛЕННЫЕ ВЫЗОВЫ ПОСТУПАЮТ В ПРИВАТНЫЕ КАНАЛЫ УЧАСТКОВЫХ ВРАЧЕЙ



**В СЛУЧАЕ ЗАМЕНЫ (БОЛЕЗНЬ,
ОТПУСК) ВРАЧА, ЛИБО
ПОДКЛЮЧЕНИЯ
ДОПОЛНИТЕЛЬНО ДРУГОГО
ВРАЧА НА УСИЛЕНИЕ
ПОДКЛЮЧЕНИЕ К КАНАЛУ
ПРОИСХОДИТ САМИМИ
ВРАЧАМИ, БЕЗ ПРИВЛЕЧЕНИЯ
ТЕХНИЧЕСКИХ СПЕЦИАЛИСТОВ И
НЕОБХОДИМОСТИ ИЗМЕНЕНИЯ
ПРОГРАММНОГО КОДА**

План развития проекта

Работы	Период реализации	2022											
		I квартал			II квартал			III квартал			IV квартал		
1. Подключение новых мессенджеров для приема вызовов (Viber и другие)	март-май												
2. Подключения модуля приема вызовов по телефону с распознаванием речи звонящего (опционально)	февраль-апрель												
3. Подключение новых социальных сетей для приема вызовов (Одноклассники, Facebook, Instagram)	март-май												
4. Подключение голосовых помощников для приема вызовов (Яндекс-Алиса, Маруся, Сбер-Салют, Google Assistant, Siri)	март-август												
5. Подключение подключенных сервисов поликлиник к региональным медицинским системам для автоматической передачи вызовов в них	июнь-октябрь												



То, насколько граждане удовлетворены качеством и доступностью медицинской помощи, это главный, интегральный показатель эффективности нашей работы, и здесь нужно добиваться наибольшего прогресса.

Новый подъем заболеваемости ковидом из-за штамма "омикрон" в России неизбежен - Поэтому нужно не то что вернуться, а заняться этим поактивнее.

**Президент РФ
В. Путин**