

## Предисловие

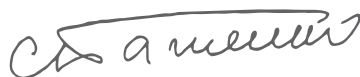
---

В последние годы в Российской Федерации проводится активная работа по созданию и внедрению в практику так называемой «Системы-112». Данным термином принято обозначать систему обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» на территории Российской Федерации. Система предназначена для обеспечения экстренной помощи гражданам при угрозах их жизни и здоровью в повседневных условиях и при чрезвычайных ситуациях.

Опыт эксплуатации системы в тестовом режиме в ряде субъектов Российской Федерации показал, что большая часть обращений граждан в службу «112» непосредственно связана с проблемами медицинского характера, требующими экстренного реагирования со стороны подразделений службы скорой медицинской помощи. В этой связи на повестке дня встал вопрос о механизме взаимодействия между службами «112» и скорой медицинской помощью. Следует отметить, что в настоящее время ряд регионов имеет собственный опыт такого взаимодействия, которое выстраивается в соответствии с местными условиями и потребностями. Возникающие при этом вопросы носят, как правило, общий характер.

В этой связи Правление Российского общества скорой медицинской помощи приняло решение обобщить имеющийся в регионах опыт в этой сфере — служб «112» и скорой медицинской помощи, с целью выработки регламента взаимодействия, который может быть рекомендован в качестве типового при формировании локальных нормативных актов в субъектах Российской Федерации.

Пользуясь случаем, хочу выразить благодарность руководителям служб скорой медицинской помощи регионов, которые приняли активное участие в составлении данного документа: Республики Башкортостан (М.М.Зиганшин), г. Санкт-Петербурга (А.А.Бойков), г. Кисловодска (А.В.Фарсиянц), Новосибирской области (И.А.Большакова), а также всему авторскому коллективу.



Главный внештатный специалист по скорой медицинской помощи Минздрава России,  
Председатель Правления Российского общества скорой медицинской помощи,  
академик РАН, профессор **С.Ф.Багненко**

## Типовой регламент информационного взаимодействия между системой обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и дежурно-диспетчерскими службами скорой медицинской помощи субъекта Российской Федерации

### Разделы Регламента

1. Используемые термины, определения, сокращения и комментарии к ним.
2. Нормативные основания для разработки Регламента.
3. Общие положения.
4. Порядок обработки поступающих сообщений в Системе-112 и ДДС-103.
5. Организация информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб в рамках Системы-112 по обмену текущей информацией.
6. Особенности информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб в различных режимах функционирования.
7. Рекомендуемые сроки совершения процедур при приеме сообщений оператором Системы-112 и диспетчером ДДС-103.
8. Технологическая организация информационного взаимодействия.



## Раздел 1.

### Используемые термины, определения, сокращения и комментарии к ним

---

- 1.1. **АИС:** Автоматизированная информационная система.
- 1.2. **АИС-112:** Автоматизированная информационная система Системы-112.
- 1.3. **Вызов скорой медицинской помощи** – обращение в дежурно-диспетчерскую службу скорой медицинской помощи за скорой медицинской помощью, осуществляемое вызывающим абонентом, требующее прибытия выездной бригады скорой медицинской помощи на место нахождения пациента для оказания пациенту скорой медицинской помощи и осуществления при необходимости медицинской эвакуации пациента. Прием вызова скорой медицинской помощи осуществляет медицинская сестра (фельдшер) по приему вызовов скорой медицинской помощи и передаче их выездным бригадам скорой медицинской помощи.
- 1.4. **Вызывающий абонент** – лицо, обратившееся в дежурно-диспетчерскую службу скорой медицинской помощи в связи с необходимостью оказания пациенту скорой медицинской помощи. Вызывающим абонентом может быть как сам пациент, так и иное лицо, в частности, родственник пациента, очевидец происшествия и т.д. Вызывающий абонент может назвать свои фамилию, имя и отчество, а может не называть их. Идентификация вызывающего абонента не является задачей дежурно-диспетчерской службы скорой медицинской помощи.
- 1.5. **ДДС:** Дежурно-диспетчерская служба.
- 1.6. **ДДС-103 субъекта РФ:** Дежурно-диспетчерская служба (дежурно-диспетчерские службы) скорой медицинской помощи субъекта Российской Федерации.
- 1.7. **ДДС-103 МО:** Дежурно-диспетчерская служба скорой медицинской помощи медицинской организации (далее по тексту – ДДС-103).
- 1.8. **ДДС Системы-112:** Дежурно-диспетчерская служба Системы-112 (далее по тексту – ДДС-112).
- 1.9. **Диспетчер ДДС-103:** Медицинская сестра (фельдшер) по приему вызовов скорой медицинской помощи и передаче их выездным бригадам скорой медицинской помощи.
- 1.10. **ДТП:** дорожно-транспортное происшествие.

- 1.11. **Заявитель:** лицо, обратившееся в Систему-112 через ДДС-112 посредством использования услуг сетей связи общего пользования. Заявитель при обращении в Систему-112 подлежит идентификации и регистрации в общей части УКИО.
- 1.12. **Карта вызова СМП:** карта вызова скорой медицинской помощи – первичный медицинский документ, учетная форма № 110/у, в бумажной форме заполняется врачом (фельдшером скорой медицинской помощи) из состава выездной бригады скорой медицинской помощи, в электронной форме существует, редактируется, подлежит экспертизе, анализу и хранению в автоматизированной информационной системе скорой медицинской помощи.
- 1.13. **Неперсонифицированный вызов:** обращение об экстренном событии, повлекшем за собой необходимость оказания экстренной медицинской помощи одному или нескольким гражданам, не идентифицированным на этапе приема обращения и требующем привлечения службы скорой медицинской помощи или других экстренных оперативных служб.
- 1.14. **Оператор-112:** оператор Системы-112, уполномоченный по должностной инструкции на прием и обработку обращений заявителей (в текущем режиме функционирования Системы-112).
- 1.15. **Пациент:** физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния.
- 1.16. **Переводчик:** сотрудник службы лингвистической поддержки Системы-112, в должностные обязанности которого входит прием обращений на одном или нескольких иностранных языках (либо на языках народов Российской Федерации, отличных от русского).
- 1.17. **Персонифицированный вызов:** обращение о необходимости оказания экстренной медицинской помощи одному или нескольким гражданам, идентифицированным на этапе приема обращения (с указанием фамилии, имени, отчества и иных сведений), и требующей привлечения службы скорой медицинской помощи или других экстренных оперативных служб.
- 1.18. **Повод вызова:** ситуация, в которой оказался пациент, обусловленная состоянием его здоровья или угрозой жизни и здоровью, являющаяся достаточным основанием для вызова скорой медицинской помощи. Повод вызова в большинстве автоматизированных информационных систем



скорой медицинской помощи обозначается буквенно-числовым кодом. Повод имеет степень экстренности и профиль.

- 1.19. **Профиль повода:** категория, устанавливающая условную предпочтительность обслуживания данного повода вызова выездной бригадой скорой медицинской помощи определенного профиля.
- 1.20. **Система-112:** система обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».
- 1.21. **Степень экстренности повода:** категория, определяющая очередность выполнения вызова.
- 1.22. **Талон (наряд, карточка) вызова скорой медицинской помощи:** необходимая для приема вызова скорой медицинской помощи информация, получаемая, как правило, по телефону медицинской сестрой (фельдшером) по приему вызовов скорой медицинской помощи и передаче их выездным бригадам скорой медицинской помощи от вызывающего абонента, являющаяся впоследствии неотъемлемой частью карты вызова СМП (учетная форма № 110/у) и журнала записи вызовов скорой медицинской помощи (учетная форма № 109/у), включающая сведения о месте нахождения пациента, поводе вызова, ФИО пациента (при наличии), дате рождения (возрасте) пациента (при наличии), номерах телефона вызывающего абонента (определенном и названном), ФИО вызывающего абонента (при наличии), а также дату и время приема вызова скорой медицинской помощи.
- 1.23. **УКИО:** унифицированная карточка информационного обмена — документ в электронном виде, создаваемый диспетчером экстренной оперативной службы по каждому факту обращения граждан в экстренную оперативную службу, предназначенный для автоматического обмена этой информацией между автоматизированными информационными системами экстренных оперативных служб. УКИО содержит общую и специфическую (по профилю экстренных оперативных служб) части.
- 1.24. **ЦОВ-112:** основной или резервный центр обработки вызовов Системы-112.
- 1.25. **ЦОД:** основной или резервный центр обработки данных в составе Системы-112.
- 1.26. **ЭОС:** экстренная оперативная служба.

- 1.27. **ЦОД ДДС-103:** основной центр обработки данных дежурно-диспетчерской службы скорой медицинской помощи.
- 1.28. **Региональный ЦОВ ДДС-103:** основной региональный центр обработки вызовов службы скорой медицинской помощи.
- 1.29. **СМП:** скорая медицинская помощь.
- 1.30. **АИС ДДС-103:** автоматизированная информационная система дежурно-диспетчерской службы скорой медицинской помощи, предназначенная для автоматизации процессов приема и обработки поступающих обращений от населения и диспетчеризации автомобилей скорой медицинской помощи.
- 1.31. **ЦМК:** центр медицины катастроф.
- 1.32. **ЧС:** чрезвычайная ситуация, требующая комплексного реагирования нескольких экстренных оперативных служб.

## **Раздел 2.**

### **Нормативные основания для разработки Регламента**

---

#### **Перечень основных нормативных документов:**

- 2.1. Федеральный закон от 21.12.1994 № 68-ФЗ «О защите населения и территории от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера».
- 2.2. Федеральный закон от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи».
- 2.3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
- 2.4. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
- 2.5. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 2.6. Федеральный закон Российской Федерации от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних».

- 2.7. Закон Российской Федерации от 02.07.1992 № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании».
- 2.8. Указ Президента Российской Федерации от 28.12.2010 № 1632 «О совершенствовании системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб на территории Российской Федерации».
- 2.9. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.12.2003 № 794 «О единой государственной системе предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций».
- 2.10. Постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2004 № 894 «Об утверждении перечня экстренных оперативных служб, вызов которых круглосуточно и бесплатно обязан обеспечить оператор связи пользователю услугами связи, и о назначении единого номера вызова экстренных оперативных служб».
- 2.11. Постановление Правительства Российской Федерации от 21.11.2011 № 958 «О системе обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112».
- 2.12. Постановление Правительства Российской Федерации от 16.03.2013 № 223 «О федеральной целевой программе «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2013–2017 годы».
- 2.13. Постановление Правительства Российской Федерации от 24.03.1997 № 334 «О Порядке сбора и обмена в Российской Федерации информацией в области защиты населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера».
- 2.14. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 25.08.2008 № 1240-р «О Концепции создания системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб через единый номер «112» на базе единых дежурно-диспетчерских служб муниципальных образований».
- 2.15. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 04.05.2012 № 716-р «О Концепции федеральной целевой программы «Создание системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в Российской Федерации на 2012–2017 годы».
- 2.16. Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 20.06.2013 № 388н «Об утверждении Порядка оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи».

- 2.17. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 17.05.2012 № 565н «Об утверждении Порядка информирования медицинскими организациями органов внутренних дел о поступлении пациентов, в отношении которых имеются достаточные основания полагать, что вред их здоровью причинен в результате противоправных действий».

**Предлагается дополнить перечень документами, принятыми на уровне субъекта Российской Федерации.**

### **Раздел 3.**

#### **Общие положения**

---

- 3.1. Настоящий Регламент информационного взаимодействия между системой обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» и дежурно-диспетчерскими службами скорой медицинской помощи субъекта Российской Федерации (далее – Регламент) устанавливает правила организации информационного взаимодействия ДДС-103 и ДДС-112.
- 3.2. Информационное взаимодействие определяется как совместная, систематическая, согласованная деятельность ДДС-103 и ДДС-112 (вместе именуемых Участниками) в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» в субъекте Российской Федерации.
- 3.3. В своей деятельности Участники руководствуются действующим законодательством, нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, а также настоящим Регламентом.
- 3.4. Действие Регламента распространяется на обмен оперативной и текущей информацией в процессах деятельности Участников.
- 3.5. Обмен оперативной информацией осуществляется незамедлительно. Обмен текущей информацией осуществляется с установленной периодичностью.
- 3.6. К оперативной информации относятся сообщения о вызове скорой медицинской помощи по единому номеру «112», «03», «103», в т.ч.:
- персонифицированные обращения граждан о необходимости оказания экстренной медицинской помощи;
  - неперсонифицированные обращения граждан, в случае наличия угрозы жизни и здоровью граждан (блок данных УКИО).

- 3.7. К оперативной информации также относятся:
- экстренные уведомления и оповещения о прогнозе и факте чрезвычайных ситуаций, информация по экстренному управлению силами и средствами, ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций;
  - информация об изменении режима функционирования;
  - срочная информация о развитии обстановки при чрезвычайных ситуациях и происшествиях и о ходе работ по их ликвидации.
- 3.8. К текущей информации относятся:
- информация о результатах реагирования ДДС СМП на вызовы в рамках Системы-112;
  - информация о результатах ликвидации медико-санитарных последствий ЧС;
  - информация систем мониторинга, не требующая экстренного реагирования;
  - справочная и прогнозная информация.
- 3.9. Информационное взаимодействие Участников осуществляется с использованием АИС-112 и АИС ДДС-103 в форме перевода телефонного звонка с одновременной передачей данных, содержащихся в УКИО, трансформируемых посредством интеграции автоматизированных информационных систем в данные талона вызова СМП и наоборот.
- 3.10. Обеспечивается семантическая и технологическая совместимость информационных ресурсов Системы-112 и АИС ДДС-103 в рамках общих задач. Обмен информацией между информационными системами осуществляется автоматизированно, с использованием средств их интеграции, в соответствии с установленными настоящим Регламентом критериями межведомственного защищенного информационно-телекоммуникационного взаимодействия.
- 3.11. Информационное взаимодействие Участников в части организации реагирования на вызовы производится посредством изменения в АИС ДДС-103 статусов вызовов СМП:
- 1) подтверждение приема вызова из АИС-112 осуществляется при сохранении талона вызова в АИС ДДС-103 (время приема вызова);
  - 2) начало реагирования определяется для АИС-112 временем назначения бригады и формирования карты вызова в АИС ДДС-103;
  - 3) завершение реагирования определяется для АИС-112 временем завершения вызова (перевода в разряд обслуженных) в АИС ДДС-103.
- 3.12. Передача вызова от ДДС-112 в ДДС-103 происходит при поступлении обращения по единому номеру «112» в основной или резервный центры обработки вызовов Системы-112 и квалификации вызова как относящегося к компетенции службы СМП.

- 3.13. Передача вызова от ДДС-103 в ДДС-112 происходит при поступлении обращения по единым номерам «103» или «03» в основной или резервный центры обработки вызовов ДДС-103 и квалификации вызова как требующего реагирования нескольких экстренных оперативных служб.
- 3.14. Периодический обмен текущей информацией происходит либо по определенному Участниками графику (но не реже одного раза в сутки), либо по запросу одного из участников информационного обмена в адрес другого участника.

#### **Раздел 4.**

#### **Порядок обработки поступающих сообщений в Системе-112 и ДДС-103**

---

- 4.1. В Системе-112 поступающие сообщения обрабатываются операторами ДДС ЦОВ-112 либо иным дежурным персоналом Системы-112 (далее – Оператором-112).
- 4.2. В ДДС-103 поступающие сообщения обрабатываются медицинской сестрой (фельдшером) по приему вызовов скорой медицинской помощи и передаче их выездным бригадам скорой медицинской помощи либо старшим врачам станции (отделения) скорой медицинской помощи ДДС-103 (далее – Оператор-03).
- 4.3. Доведение вызова.
  - 4.3.1. При поступлении вызова на номер «112» оператор Системы-112 осуществляет опрос заявителя с одновременным заполнением УКИО в соответствии с требованиями должностной инструкции.
  - 4.3.2. При необходимости вызова скорой медицинской помощи оператор Системы-112 осуществляет перевод телефонного звонка в ДДС-103, в районе обслуживания которой находится пациент, одновременно с отправкой УКИО.
  - 4.3.3. Данные УКИО, внесенные в соответствующие поля, передаются из АИС-112 в АИС ДДС-103 и преобразуются в данные талона вызова СМП, а именно: информация о местонахождении пациента (административный район, населенный пункт, улица, дом, подъезд, этаж, квартира, а при отсутствии адреса – описание местоположения пациента с использованием общеизвестных ориентиров, достаточных для прибытия к нему), номер телефона (при несовпадении определенного автоматически

и названного заявителем указываются оба номера), данные о пациенте (ФИО, дата рождения (возраст), пол), если они есть.

- 4.3.4. Информация о местонахождении пациента, представленная в виде географических координат (широты и долготы), полученная Системой-112 от операторов мобильной связи, системы ЭРА-ГЛОНАСС или других источников, до передачи в ДДС-103 должна быть преобразована в форму адреса или описания местоположения пациента с использованием общеизвестных ориентиров или пути следования, достаточных для прибытия к нему.
- 4.3.5. При повторном звонке заявителя при необходимости справки о состоянии вызова, местонахождении госпитализированного пациента, отмены вызова или изменения повода вызова диалог переводится оператором Системы-112 в ДДС-103.
- 4.3.6. При поступлении по единому номеру «112» вызова, имеющего тип происшествия, являющегося одновременно поводом вызова скорой медицинской помощи, обозначенным буквенно-цифровым кодом, в соответствии с перечнем поводов, оператор Системы-112 заполняет унифицированную карточку информационного обмена и направляет ее в ДДС-103 по месту нахождения пациента (пациентов). При этом не требуется перевод звонка, так как имеющихся данных достаточно для приема вызова.
- 4.4. Алгоритм действий при приеме сообщений Оператором-112.
  - 4.4.1. Ведется автоматическая запись всех переговоров в Системе-112.
  - 4.4.2. Оператор-112 при приеме вызова выясняет причину обращения пользователя.
  - 4.4.3. Оператор-112 привлекает к разговору переводчика при поступлении вызова на иностранном языке или языке народов Российской Федерации, которые входят в список языков, принятых для обслуживания вызовов Системой-112, если сам Оператор-112 не владеет языком позвонившего абонента. Навыки определения языка абонента из указанного списка входят в программу обучения операторского персонала Системы-112.
  - 4.4.4. Персонал службы лингвистической поддержки (переводчики) выполняет функции Операторов-112 Системы-112. Оператор-112, принявший вызов, после идентификации языка производит переадресацию вызова на оператора, владеющего соответствующим языком, и отключается



от разговора. Переводчик в этом случае отвечает за заполнение всех частей карточки информационного обмена. При необходимости, в соответствии с должностной инструкцией, переводчик подключает к разговору диспетчера ДДС-103, к сфере ответственности которой относится данный поступивший вызов, и выполняет в разговоре функцию синхронного перевода.

- 4.5. Алгоритм действий при приеме сообщений диспетчером ДДС-103.
  - 4.5.1. Ведется автоматическая запись всех переговоров в ДДС-103.
  - 4.5.2. Диспетчер ДДС-103 при приеме вызова выясняет наличие повода для направления выездной бригады скорой медицинской помощи, срочности вызова и его профильности.
  - 4.5.3. Диспетчер ДДС-103, путем инициирования конференц-связи с Системой-112, привлекает к разговору переводчика Системы-112 при поступлении вызова на иностранном языке или языке народов Российской Федерации, которые входят в список языков, принятых для обслуживания вызовов Системой-112, если сам Диспетчер ДДС-03 не владеет языком позвонившего абонента. Навыки определения языка абонента из указанного списка входят в программу обучения диспетчерского персонала ДДС-103.
- 4.6. Обработка персонифицированных вызовов.
  - 4.6.1. При приеме персонифицированного обращения в Систему-112 за оказанием скорой медицинской помощи в процессе первичного опроса заявителя Оператором ДДС-112 производится заполнение общей части УКИО, в ходе чего происходит идентификация пациента в системе обязательного медицинского страхования, определяется местонахождение пациента, заявителя, определение телефонного номера, с которого был осуществлён вызов. Также в УКИО заносятся данные по заявителю, если обращение осуществлено не самим пациентом. По окончании заполнения общей части УКИО оператор Системы-112 осуществляет техническую переадресацию голосового соединения заявителя в ДДС-103, территориально отвечающую за оказание скорой медицинской помощи пациентам, фактически находящимся на данной территории. Одновременно с технической переадресацией голосового соединения оператор ДДС-112 направляет оператору ДДС-103 общую часть УКИО. Дальнейший опрос заявителя оператором Системы-112 не производится. Дальнейшая запись разговора в ЦОВ-112 не производится.

- 4.6.2. При передаче вызова в ДДС-103 Оператор Системы-112 должен представиться диспетчеру ДДС-103, назвать свой идентификационный номер, сообщить причину соединения, удостовериться в наличии голосового соединения заявителя с диспетчером ДДС-103, получив подтверждение от диспетчера ДДС-103 об установлении голосового контакта с заявителем и поступлении в АИС ДДС-103 данных о заявителе из общей части УКИО. Во время ожидания подтверждения готовности диспетчера ДДС-103 к продолжению опроса Заявителя пользователю предоставляется голосовое извещение: «Ждите, Вас соединяют с диспетчером службы скорой медицинской помощи». Сообщение передается на языке общения с заявителем, указанном в УКИО по результатам первичного опроса заявителя. После получения подтверждения готовности диспетчера ДДС-103 к продолжению опроса заявителя Оператор-112 передает вызов и отключается от разговора диспетчера ДДС-103 с заявителем. По факту успешной передачи вызова (телефонного соединения и передачи УКИО) в ДДС-103 производится автоматизированное внесение информации в УКИО, подтверждаемое в АИС-112 и АИС ДДС-103.
- 4.6.3. При приеме персонифицированного обращения в ДДС-103 за оказанием скорой медицинской помощи в процессе первичного опроса заявителя диспетчером ДДС-103 производится заполнение электронной карточки вызова в АИС ДДС-103. При опросе заявителя Диспетчером ДДС-103 определяется местонахождение пациента, а также телефонный номер, с которого был осуществлён вызов. Также диспетчером ДДС-103 заносятся данные по заявителю, если обращение осуществлено не самим пациентом. По окончании заполнения в АИС ДДС-103 общей части диспетчер ДДС-103 заполняет специальную часть электронной карты вызова скорой медицинской помощи. По окончании заполнения она в автоматическом режиме попадает к диспетчеру направлений ДДС-103, отвечающему за оказание скорой медицинской помощи пациентам, фактически находящимся на данной территории.
- 4.7. Обработка неперсонифицированных вызовов.
- 4.7.1. При поступлении неперсонифицированного обращения (события) в ДДС-112, при котором в ходе опроса заявителя невозможно произвести идентификацию пациента, действия Оператора Системы-112 аналогичны приему и обработке персонифицированного вызова. В ходе опроса оператором Системы-112 принимаются все необходимые меры для максимально полного заполнения полей общей части УКИО. По окончании заполнения общей части УКИО оператор Системы-112 осуществляет техническую переадресацию голосового соединения заявителя в ДДС-103, отвечающую за оказание скорой медицинской помощи

- пациентам, фактически находящимся на данной территории. Одновременно с технической переадресацией голосового соединения оператор ДДС-112 направляет оператору ДДС-103 общую часть УКИО с незаполненными по объективным причинам полями, касающимися паспортных данных пациента или заявителя, но максимально полными данными по его месту нахождения.
- 4.7.2. После завершения реагирования Диспетчер ДДС-103 вносит данные о пациенте в электронную карту вызова скорой медицинской помощи.
  - 4.8. Снятие с контроля состояния вызова производится автоматически после получения информации от каждой из задействованных ДДС ЭОС о завершении реагирования.
  - 4.9. Для обработки обращений заявителей, носящих справочно-информационный характер и не требующих направления выездной бригады скорой медицинской помощи, Оператор Системы-112, в зависимости от содержания запроса заявителя, задействует базу знаний подсистемы консультативного обслуживания населения Системы-112 или интерактивный голосовой автоинформатор.
  - 4.10. Операторы Системы-112 и диспетчерский персонал ДДС-103 несут персональную ответственность в соответствии с действующим законодательством за достоверность вносимой в АИС информации и соблюдение Регламента.
  - 4.11. Дополнительные условия информационного взаимодействия при осуществлении комплексного реагирования на происшествие или чрезвычайную ситуацию.
    - 4.11.1. Общий порядок информационного взаимодействия при организации комплексного реагирования соответствует определенному в настоящем Регламенте взаимодействию при обработке обращений граждан.
    - 4.11.2. При организации комплексного реагирования на происшествие или чрезвычайную ситуацию Оператор Системы-112 определяет перечень ЭОС, которые необходимо привлечь для реагирования на поступивший вызов, а также ДДС ЭОС, в которую будет необходимо передать информацию. После этого в АИС напротив нужной ЭОС Диспетчером ДДС-112 ставится отметка о передаче информации, после чего происходит автоматическая отправка УКИО в данную ЭОС.

- 4.11.3. Факт комплексного реагирования отражается в АИС экстренных оперативных служб и УКИО. Для каждой из привлеченных ДДС в УКИО включается своя специальная часть (блок данных).
- 4.11.4. Привлечение службы скорой медицинской помощи при комплексном реагировании происходит только при наличии на месте происшествия погибших, больных или пострадавших людей, которым на момент вызова требуется оказание экстренной медицинской помощи.
- 4.11.5. При комплексном реагировании на чрезвычайную ситуацию нескольких ЭОС в случаях, когда на момент вызова отсутствует информация о наличии пострадавших, нуждающихся в экстренной медицинской помощи, но потенциальная угроза для граждан сохраняется, в ДДС-103 от Системы-112 направляется информация о необходимости резервирования необходимого числа выездных бригад СМП для их незамедлительного направления в случае появления пострадавших.
- 4.11.6. При комплексном реагировании на поступивший вызов операторы ДДС всех привлекаемых ЭОС осуществляют сопровождение и координацию действий подчиненных подразделений. Информацию об изменениях обстановки Диспетчер ДДС ЭОС вносит в АИС, откуда она в автоматическом режиме немедленно поступает в УКИО Системы-112.
- 4.11.7. При комплексном реагировании на происшествие с медико-санитарными последствиями в систему информационного обмена включается оперативный дежурный ЦМК субъекта Российской Федерации путем направления в ЦМК УКИО от ДДС-103 или Системы-112.
- 4.11.8. При комплексном реагировании оператор Системы-112 играет ведущую координирующую роль среди всех ДДС ЭОС, участвующих в ликвидации ЧС, а именно: доводит до всех ДДС изменения в оперативной обстановке в зоне происшествия, контролирует завершение реагирования всеми привлеченными ДДС.
- 4.11.9. Снятие с контроля реагирования производится оператором Системы-112 в автоматическом либо в автоматизированном режиме после получения информации о завершении реагирования от всех задействованных ДДС.

## **Раздел 5.**

### **Организация информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб в рамках Системы-112 по обмену текущей информацией**

---

- 5.1. Обмен периодической (текущей) информацией участниками информационного взаимодействия производится с целью совершенствования деятельности, улучшения планирования координации совместных действий ЭОС. Обмен происходит в течение суток по утвержденному графику.
- 5.2. При экстренном опасном изменении радиационной, химической, биологической, экологической, пожарной и других обстановок указанная информация передается немедленно, при этом формируется карточка информационного обмена. К контролируемым параметрам подсистемы мониторинга в рамках обмена периодической информацией относятся:
  - 5.2.1. превышение установленных норм радиационного фона;
  - 5.2.2. превышение установленных норм концентрации химических и вредных веществ в воздухе и водных бассейнах;
  - 5.2.3. превышение эпидемиологического порога заболеваемости людей и животных;
  - 5.2.4. повышение номера (ранга) пожара, пожар наивысшего номера (ранга);
  - 5.2.5. увеличение площади природных пожаров;
  - 5.2.6. производственные выбросы вредных веществ в окружающую среду.
- 5.3. К контролируемым Системой-112 параметрам метеорологической обстановки в рамках обмена периодической информацией относятся:
  - 5.3.1. штормовое предупреждение;
  - 5.3.2. резкие похолодание или потепление;
  - 5.3.3. возможность ливневых дождей;
  - 5.3.4. ухудшение прогнозируемой обстановки на потенциально опасных объектах.
- 5.4. При необходимости для обеспечения текущей деятельности ДДС-103 в рамках информационного взаимодействия с Системой-112 старший

дежурный врач оперативного отдела ДДС-103 или оперативный дежурный ЦМК может направлять запросы в Систему-112 или другим ДДС, участникам информационного обмена, на получение нормативной или справочной информации, касающейся функционирования системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб, результатов ликвидации ЧС, состояния сил и средств. Ответ на запрос от ДДС должен быть направлен в зависимости от его срочности, но не позднее 1 суток с момента направления.

## **Раздел 6.**

### **Особенности информационного взаимодействия дежурных диспетчерских служб в различных режимах функционирования**

---

- 6.1. Порядок информационного взаимодействия ДДС-103 и Системы-112 при введении особых режимов функционирования, а также при приведении в готовность сил и средств гражданской обороны и в военное время осуществляется в соответствии с дополнительными соглашениями и инструкциями персоналу Системы-112 и ДДС-103 по действиям в условиях особого периода.

## **Раздел 7.**

### **Рекомендуемые сроки совершения процедур при приеме сообщений оператором Системы-112 и диспетчером ДДС-103**

---

- 7.1. Ожидание ответа оператора или автоинформатора Системы-112 или диспетчера ДДС-103 – не более 20 с.
- 7.2. Ожидание ответа переводчика и психолога Системы-112 – не более 40 с.
- 7.3. Техническая переадресация голосового вызова и передача информации от АИС-112 в АИС ДДС-103 с данными пациента, полученными при его первичном опросе оператором Системы-112 – не более 20 с с момента окончания первичного опроса Заявителя и заполнения оператором Системы-112 общей части УКИО.
- 7.4. При комплексном реагировании с участием ДДС-103 оповещение оператором Системы-112 диспетчера ДДС-103 об изменении обстановки – не более 20 с после поступления информации в Систему-112 или не более 5 мин с момента поступления запроса об изменении обстановки от ДДС-103.

- 7.5. Срок хранения информации о поступившем вызове в электронных базах данных Системы-112 и ДДС-103, в т.ч. аудиозаписи вызова – не менее 1 года.

## **Раздел 8.**

### **Технологическая организация взаимодействия**

---

- 8.1. В целях организации информационного взаимодействия ДДС-103 в рамках системы обеспечения вызова экстренных оперативных служб по единому номеру «112» организуется защищенный обмен информацией между ЦОВ/ЦОД Системы-112 и ЦОД/ЦОВ ДДС-103 и ДДС-103.
- 8.2. Схема организации связи защищенного обмена информацией разрабатывается и согласуется Участниками информационного взаимодействия на стадии опытной эксплуатации Системы-112 и технической модернизации ДДС-103.
- 8.3. Протокол защищенного обмена информацией определяется и согласуется Участниками информационного взаимодействия (по результатам тестирования информационного взаимодействия).
- 8.4. Состав, структура и форма представления данных защищенного обмена информацией определяются и согласуются Участниками информационного взаимодействия по результатам тестирования информационного взаимодействия.
- 8.5. Состав и структура представления данных (УКИО) защищенного обмена информацией определяются и согласуются Участниками информационного взаимодействия по результатам тестирования автоматического сопряжения АИС-112 и АИС ДДС-103 с передачей между ними информации в виде общей части УКИО. Рекомендуемая УКИО приведена в Приложении 1 к настоящему Регламенту.
- 8.6. Меры по защите информации, в т.ч. применение технических средств защиты информации, разрабатываются и согласуются Участниками информационного взаимодействия на стадии опытной эксплуатации Системы-112 и технической модернизации ДДС-103.



## Приложение 1

### Унифицированная карточка информационного обмена в Системе-112 (типовая)

Наименование	Формат	Описание
<b>Общая часть опросного листа заполняется оператором (диспетчером), первым принявшим вызов (112, 01, 02, 03, 04 и т. д.)</b>		
Служебная информация		
Дата	Дата	Дата происшествия или ЧС. Должна автоматически выводиться текущая дата с возможностью ее редактирования
Время	Время	Время начала происшествия или ЧС. Должно автоматически выводиться текущее время с возможностью его редактирования
Состояние	Классификатор	Состояние реагирования на происшествие выбирается из классификатора. По умолчанию – «начало»
Сведения о телефоне, с которого принят звонок (автоматическое или ручное заполнение)		
Телефон	Текст	Номер абонентского устройства, с которого поступило сообщение – автоматическое определение (функция АОН АТС) или сообщение терминального устройства ГЛОНАСС
Фамилия	Текст	Фамилия владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Имя	Текст	Имя владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Отчество	Текст	Отчество владельца абонентского устройства по базе данных оператора связи
Адрес	Текст	Адрес установки абонентского устройства, с которого поступило сообщение, по базе данных местного телефонного узла
Геопозиционирование заявителя (координаты): • широта (град.); • долгота (град.)	Число	Из сообщения терминального устройства ГЛОНАСС или от оператора мобильной связи
Точность геопозиционирования (координат)	Число	Точность координат терминального устройства или размер зоны для аппаратов мобильной связи

Наименование	Формат	Описание
Сведения об источнике информации (заявителе)		
Фамилия	Текст	Фамилия
Имя	Текст	Имя
Отчество	Текст	Отчество
Телефон	Текст	Номер контактного телефона (по умолчанию дублируется номер абонентского устройства, с которого поступило сообщение)
Язык общения	Классификатор	Язык общения с заявителем
Адрес	Текст	Адрес проживания (не обязательно)
Сведения о месте происшествия (месте нахождения пациента)		
Место	Классификатор	Определяется по классификатору ОКАТО
Населенный пункт	Текст	Ввод вручную или из списка
Улица	Текст	Ввод вручную или из списка
Дом №	Число	Номер дома
Дом / дробь (не отображается)	Число	Номер дома (дробная часть)
Корпус	Число	Номер корпуса дома
Строение	Число	Номер строения
Владение	Число	Номер владения
Подъезд	Число	Номер подъезда дома, корпуса, строения, владения
Этаж	Число	Номер этажа. Подвальные этажи вводятся со знаком «-»
Квартира (офис)	Число	Номер квартиры (офиса)
Код домофона	Число	Код домофона или кодового замка
Дорога (магистраль)	Текст	Ввод вручную или из списка
км	Число	Километр дороги
м	Число	Уточнение места происшествия на дороге с точностью до 100 м
Адресный участок	Текст	Поименованный участок местности, не имеющий адреса в стандартном виде (например, г. Уфа, Октябрьский р-н, площадь им. Ленина или усадьба Шереметьева)
Рядом	Логич.	Признак того, что место происшествия находится не совсем в том месте, как его удается формализовать
Объект	Классификатор	Определяется по классификатору ОКПО
Уточнение	Текст	Уточняющая информация по месту происшествия, например, как проехать

**Типовой регламент информационного  
взаимодействия между системой  
обеспечения вызова экстренных оперативных  
служб по единому номеру «112»  
и дежурно-диспетчерскими службами  
скорой медицинской помощи  
субъекта Российской Федерации**

---

**Методические рекомендации**  
Под редакцией профессора И.П.Миннуллина



Санкт-Петербург  
2018



Методические рекомендации приняты на заседании профильной комиссии по специальности «Скорая медицинская помощь» Министерства здравоохранения Российской Федерации 20 октября 2017 года (г. Кисловодск)

**Авторский коллектив:**  
**А.А. Бойков**  
**И.А. Большакова**  
**М.М. Зиганшин**  
**И.П. Миннуллин**  
**Р.И. Миннуллин**  
**А.Г. Мирошниченко**  
**Н.В. Разумный**  
**В.Ю. Самарина**  
**А.В. Фарсиянц**



Наименование	Формат	Описание
Сведения о происшествии		
Тип происшествия	Классификатор	Сводный классификатор видов происшествий и ЧС для всех ДДС
Описание	Текст	Краткое описание происшествия
Число пострадавших	Число	Число людей, которым требуется скорая мед. помощь
Угроза людям	Логич.	Признак того, что происшествие или его последствия угрожают жизни людей – возможно, потребуются эвакуационные мероприятия
Признак ЧС	Логич.	Признаки отнесения происшествия к ЧС (по количеству пострадавших, по масштабу разрушений, по причиненному материальному ущербу, по особой социальной значимости объекта и т.д.)
Дополнительная информация	Текст	

#### Специфичная часть карточки информационного обмена ДДС-03 в Системе-112

Наименование	Формат	Описание
Часть опросного листа УКИО, специфичная для ДДС СМП (заполняется Диспетчером ДДС-ДДС103, Диспетчером Системы-112)		
Что произошло	Текст	Классификатор вида вызовов (например, ДТП, острое заболевание, роды и т.д.)
Кто вызвал	Текст	Выбирается из классификатора видов вызывающих (прохожий, родственник и т.п.)
Сведения о больных (по каждому отдельно)		
Возраст	Число	Возраст больного (может вычисляться по дате рождения) в целых годах
Пол	Логич. (м/ж)	Пол пациента
Повод	Текст	Выбирается из классификатора поводов к вызову скорой медицинской помощи (например, сердечный приступ, температура, перевозка и т.д.)
Срочность вызова	Текст	Выбирается из классификатора срочности к вызову скорой медицинской помощи (например, экстренный, неотложный)