

地址报错或报不清楚 报警后电话一直占线

# 这样打救命的120 真挺“要命”

□本报记者 徐日明

“我们争分夺秒地赶到了,可是却找不到患者,后来才知道患者家属把地址报错了,看着我们在路上抢来的救命时间就这样被浪费,真是心疼。”急救车司机白晓说。

记者在哈尔滨市急救中心调度科了解到,像这种报错地址的情况一年遇不到几次,不过报不清地址的就比较多了,每年都会有百余起,调度员只好一面让急救车向该方向赶,另一方面与患者家属沟通,以期得到准确的地点,避免争分夺秒得来的时间被浪费掉。

## 自家的地址报错

### 急救车赶到找不到患者

“谁想到自家的位置能报错?可是真让我遇上了,可惜了我们抢回的救命时间。”急救车司机白晓对记者说。

日前,白师傅车组接到了一个指令,在道里区某小区一位患者发病,急需“120”急救。在接到指令一分钟后,急救车就出发了。途中,白师傅根据“120”调度科给的报警电话与患者家属联系,确定地址为1号楼,与派发单上显示的一样。

“两次说得都一样,这就不能有错了吧?可是我们车到了楼下,却还是没能找到患者。”白师傅说。于是他再次与患者家属沟通,患者家属称已经下楼来接车了。

“你看见我们车了吗?”“没有啊!”白师傅表示,急救车找不到家属并不奇怪,但是家属看不到急救车就不正常了,只有一种可能,就是车辆并不在家属的视野内。于是急救车在小区里来回转,白师傅不断地停车,急救员不断地下车询问,最后还是一位居民告诉他,15号楼前有一名年轻人不停在打电话,隐约听到内容就是在与“120”急救车沟通。

车开到15号楼前,终于看见了那个焦急的年轻人。“沟通中得知他是租房户,因为家中老人突然发病十分慌乱,这才没看清地址。当时顾不得责备,医护人员立即随家属上楼抢救患者,因为耽误的时间已经太多了。”白师傅说。

## 说不清地址,只喊“快来”

### 每年至少发生百余次

“像这种报错地址的比较少见,但是说不清自家位置的就太多了,几乎每一两天就会出现一起,家属说不清地址,只喊‘快来’。”哈尔滨市急救中心调度班长李元宏介绍说,每遇到这种情况,调度科就会一面派出急救车,让急救车先向该方向行驶,同时再一次协调家属,问清地址。

“你们怎么这么多问题,快来就是了。”在电话中,一位女士表达了不满。该女士在电话中只说了自家的住址,就催促急救车“快来”,无论调度员提什么问题,她的回答都是“快来”。

“其实要核实的情况还是很多的,比如现在的小区都有好几个入口,哪个入口才是最近的?但是仍然有相当一部分人不理解。要知道,急救车多绕一个弯,都是在耽误救命。”李元宏说。

李元宏建议,在打急救电话的时候,要说明准确的地址,指明从哪个入口进入更方便,如果家中有人,最好能派人下楼接车。他说:“这并不是我们自己的工作找捷径,而是人命关天,每一分钟的绕行和耽误都是很可惜的。”

## 报警后电话一直占线

### 急救车只能自行寻找

“通常讲,打了急救电话之后,除了说清地址之外,保持电话畅通是最为重要的。因为在急救车出发后和到达前,司机都会与报警人联系,同时,在途中医生也会根据描述给予连线指导,如果电话打不通就麻烦了。”市急救中心调度班长刘晓宇说。

“您报警后,电话怎么会一直占线?我们已经在小区找了半天了。”不久前,哈尔滨市急救中心医大四院分站医生孟庆庆说,家属这才想起来,拨打“120”后,他就一直拿着手机通知各位亲属“老人突然发病了”,不知不觉就打了20多分钟。

“您可知道,在这20分钟里,我们给您打了多少个电话?”“120”担架员拿出手机,上面显示向同一个号码拨出20多个,几乎是一个电话挂断之后就立即打下一个。到小区后,家属的电话仍然没通,急救人员只能根据家属提供的地址自行寻找,但是由于路不熟悉,找到这栋楼花费了将近十分钟时间。

哈尔滨市急救中心医务科长张珣说,这种情况并不鲜见,患者家属在打了急救电话之后就一直占线,致使急救人员在陌生的区域寻找,若是晚上,就会浪费掉大量的抢救时间。

## 同一事件派两辆车

### 急救中心:“宁信其有”

就在白师傅在道里区某小区里绕圈找“15栋”的时候,市急救中心文昌分站司机姚正波和211医院分站司机苏提同时赶到了进乡街和军立街交口。

“咱俩来得好像是同一件事。”姚正波说。不仅如此,两辆车都没有拉到患者。附近市民表示,倒地者没发病,只是摔倒了,现已经被“110”警车拉走了。

当时,姚正波车组和苏提车组同时接到了指令,姚正波接到的是在进乡街和军立街交口,有老人发病倒地,患者为男性;苏提接到的指令为,在该街口某超市门前,有一患者发病倒地,患者为女性。

“在派发指令的时候我们会反复核实,尤其是在相距较近的位置,因为在出现突发事件后现场很可能有多人拨打急救电话,为了避免重复派车,所以都要问患者的症状、体貌特征,尤其是性别、年龄。”李元宏说。但是这两个报警电话虽然事发距离比较近,却分别描述了不同的人,因此只能相信是两件事,因而派了两辆车,毕竟同一区域发生两件不同的事故是存在可能的。

“既然距离比较近,那么就派一辆车,捎上另一位患者不可以吗?”对此,李元宏表示否定,因为患者情况不同,若一位心梗患者心跳停止,另一位外伤患者创口在流血,让医生先救哪一位呢?再说凡是打“120”的患者都是不能自行就医的,多数为急重症,总不能拉着正在发病的患者去寻找另一位患者,只要接到患者就要立即去医院。

“因此对于相距比较近的两位患者,只能是派两辆车,虽然这次‘乌龙’了,但我们调度中心只能‘宁信其有’。”李元宏说。



## 链接

### 看到事故就打“120” 急救司机:好心也要把事办好

一位患者倒地,怎么会有两种说法,甚至连性别都看错了呢?姚正波在接受采访时表示,他在赶到现场与报警人沟通的时候,对方已经到家了,称自己只是路过。“这只有两种解释,就是报警人根本没到近前去看,只是远远地看到有人倒地,加上冬天穿得衣服较厚,老人的衣服多为蓝色黑色,所谓的性别只是猜测的。”姚师傅说。

“走马观花”是没法看清清楚的,我还经历过“火车观花”的报警人呢。”苏提在接受采访时说,有一次他的车组在接到报警后,大约用了半小时时间赶到现场,可是根本没有人受伤。肇事的两车车主也感到奇怪:“我们一点儿没受伤,是谁打的‘120’呢?”当苏师傅再次与报警人沟通的时候,报警人称自己已经到双城了,刚刚是在火车上看到有车辆撞在了一起,觉得应该有人受伤就打了电话。

急救司机表示:“在看到了事故或是有人发病倒地后,路人及时拨打急救电话,这个举动本身是值得点赞的。同时,希望好心也要认真把事办好,在报警后要看清患者或伤者的体貌特征,同时尽可能守在原地,为急救车引路,从而达到尽快救治患者的目的。若是只看到有人倒地或有事故发生,进而猜测有人发病或是受伤,并在打完电话后就离开,那么救人的好心就会打折扣。”

