近期，北京市120急救热线呼叫量激增。12月10日，北京急救中心主任医师陈志呼吁，新冠肺炎无症状感染者、轻症患者请勿拨打120热线，请为急危重症患者留出急救热线通道。

陈志介绍，本市120急救热线的呼叫量近日急剧增加，日常呼叫量约为五千，高峰时段不超过一万，而近期120每日的呼叫量已高达三万多，远远超出了本市120急救热线接呼叫的承接能力。“伴随着呼叫量的大量增加，当前，急救电话的接听资源和急救车调派资源都十分紧张，导致一些急危重症患者在呼叫120寻求紧急帮助时，遇到困难。”

导致这种情况的主要原因，除了每年冬季是呼叫高峰外，目前120急救热线还收到大量无症状感染者、轻症患者关于发热等症状的咨询，以及提出使用急救车的需求，这些非紧急的电话，挤占了120的急救资源。陈志表示，为使急救热线保持畅通，新冠肺炎无症状感染者、轻症患者请勿拨打120热线。新冠肺炎无症状患者应自行居家健康监测，轻症患者应自行到附近医院就诊。但是，包括新冠肺炎重症患者在内的，所有疾病的急危重症患者，如在医院外出现紧急情况时，都可直接拨打120求助。

“120是受理紧急医疗救助的专线电话，受理能力是有限的，不当拨打急救电话会占用急救资源，使需要紧急救助的求救电话不能及时受理，间接地造成他人生命权益收到侵害。”陈志说，个人健康管理、慢性病的药物调整、日常门诊就医指导以及新冠疫情政策解读等，均不属于120急救热线的业务范围，120调度人员也无法给出准确的答复，应咨询相关医疗机构或部门。

陈志提醒，拨打120急救热线时，应依从120调度员的询问程序回答问题，不要随意打断调度员的询问工作。语言要简短、清晰、明确。当患者出现心搏骤停等危重情况，在等待急救车期间，120调度会通过电话指导现场人员进行判断和心肺复苏的操作。挂断电话后，一定保持电话畅通。在急救车赶往急救现场时，最好约定在有明显地理标志的位置接车，如公交车站、小区大门口等，可以极大地缩短医疗人员抵达现场时间。如果患者有新冠疫情相关情况，务必如实告知120调度人员和急救车上的医护人员。隐瞒疫情信息会给后续的诊疗工作带来干扰，不利于患者自身健康，也易导致疫情传播风险。“每一个公民都是自己健康的第一责任人，也是120生命热线畅通最重要的维护者。只有共同珍惜急救资源，才能在紧急情况下保护自身和他人的生命健康。”陈志说。

来源：北京日报客户端 | 实习记者 柴嵘

编辑：王海萍

流程编辑：郭丹