

# 喂！120吗？隔空急救已开始

■ 记者 蒋莉丽 文/摄

本报微信公众号报道的《3分钟！天津120调度员“抢”回2月龄婴儿一条命！》，曾引发广泛关注。深夜11点，两个月的婴儿因呛奶导致窒息，120调度员通过视频急救系统，远程指导家长进行急救。几分钟后，婴儿的啼哭声响起，情况转危为安。天津120调度员“隔空救援”的专业指导和沉着冷静的状态获得众多网友点赞。与此同时，这一新闻也激发起公众对于120急救流程的好奇和疑虑——120不只是派出救护车吗？调度员的详细询问会不会耽误救援时间？救护车多长时间能抵达现场？带着诸多疑问，记者走进天津市急救中心进行探访，多次跟随救护车直击救援现场，深入了解这一智能升级后的生命热线，如何为千家万户筑起一道坚实的生命防线。

## 记者跟车直击120救援 既要争分夺秒 又要平稳安全



天津市急救中心调度大厅全景。

2025年11月24日9时08分，警报声划破了急救站点的宁静。调度大屏红光闪烁：河北区一位老年患者突发呼吸困难。“出发！”王晓晓医生话音未落，人已冲向救护车。记者紧随她和团队登车。车门关闭，警笛鸣响——从警铃响起至车轮启动，用时61秒。

“医生快看看，我妈喘不上气”

疾驰的车厢内，王晓晓已通过车载电话联系上家属：“我们是120医生，已经在路上！病人现在怎么样？意识清楚吗？”她的声音清晰而沉稳，一边记录，一边通过系统提前查看患者病史。

5分钟后，我们抵达位于河北区的一栋居民楼前。王晓晓和护士拎起近20公斤的急救设备，三步并作两步，直奔五楼。



救护车出车。

王晓晓医生出车前检查设备。

门一开，焦急的家属带着哭腔：“医生快看看，我妈喘不上气，脸都紫了！”

客厅里，老人半卧在沙发上，呼吸急促，嘴唇发绀。王晓晓蹲下身，快速检查，测量血压。护士已为老人戴上心电与血氧监测——血氧饱和度73%，心率128次/分，呼吸32次/分。心电图检查后护士开通静脉，医生综合检查结果下医嘱用药……

家属紧张地问：“是不是很危险？要不要马上送医院？”王晓晓边听诊边回答：“初步判断是急性心衰发作。现在送医院路上颠簸反而更危险，我们需要先稳定病情。”她转向护士：“测血糖、给患者吸氧、准备建立静脉通路……”

王晓晓向家属解释：“老人现在肺里积水，心脏负担很重。我们先用利尿剂把多余的水排出去，用扩血管药减轻心脏压力，这样转运才安全。”说着，她握住老人的手：“大娘，咱们稍微处理一下，感觉好点了咱们再平稳地去医院，好吗？”老人费力地点点头。

“移动ICU”发挥重要作用

15分钟后，老人呼吸逐渐平稳，血氧升至92%，达到转运条件。两名担架工将老人送至救护车。

在护士的协助下，王晓晓为患者调整检测设备，紧接着利索地打开呼吸机、连接管路、调整参数，给予无创呼吸机辅助通气。



救护车相当于一个“移动ICU”。

在救护车上，监护仪的滴答声规律作响。王晓晓指着屏幕说：“这就是‘移动ICU’。我们能持续监测所有生命体征，呼吸机、除颤仪、可视喉镜以及全套抢救药品都在这里，功能几乎与医院重症监护室相同。”



救护车抵达医院。

说话间，医生已将患者信息发送到患者即将送达的第四中心医院急诊。“医院接到信息后会按照患者情况做好抢救准备，这就是院前告知系统在发挥作用。”王晓晓对记者说。

9时50分，救护车抵达医院。急诊医生和护士已推着平车在门口等候。

“76岁女性，急性左心衰，院前已给予利尿、扩血管处理，目前生命体征平稳……”

“收到，血氧92%，心率102，交接完成！”从出发到完成交接，全程40分钟左右。

回程途中，王晓晓紧绷的神经稍稍放松。

王晓晓说：“过去很多人认为120主要负责转运，来了就走，但现在院前急救的理念完全不同了。现在的急救，价值在于争分夺秒地实施专业干预，为后续治疗赢得最宝贵的窗口期。医院的监控屏幕和救护车车内监控实时对接，院内医生可随时掌握救护车内情况，准备采取应急急救措施。”

## 关于120 你可能关心的事



1. 问：在电话里说这么多，会不会耽误派救护车？

答：绝对不会！120的系统是同步进行的。您说地址的时候，救护车就已经派出去了。通话一分一秒都不会耽误车辆出发。

2. 问：调度员也不是医生，指导能靠谱吗？

答：非常靠谱。他们使用的远程医疗指导，是全球验证的科学流程，问题精准，指令明确。所有调度员都经过严苛培训，确保每一条指令都科学、规范。

3. 问：除了急救，120还有别的服务吗？

答：有。120还有非急救转运服务（电话：962120），专门负责接送出院回家、需要躺卧转院的病人。提前预约，转天用车。拨打962120，可以把宝贵的120急救资源留给更紧急的人。

## 天津120正探索引入人工智能技术

在调度大厅，记者看到李月刚刚完成一次指导，正在整理记录。她告诉记者，使用视频指导系统需经过严格培训，“不仅要懂急救，还要会沟通，能在慌乱中让家属理解指令。”

29岁的李月已从业6年，她说最开心的时刻就是听到电话那端传来“救过来了”的消息。“我们虽然不在现场，但希望我们的声音，能成为绝望中最有力的一双手。”李月对记者说。

“2019年市政府印发了《天津市加强院前医疗急救工作实施方案》，并将院前急救体系建设纳入20项民心工程。”市急救中心党委书记李尚伦向记者介绍，“全市实行统一规划、统一接报、统一质控的三级管理体系。”

记者了解到，按照每8万人口建设一个急救站点的标准，目前全市急救站点数已达到206个，救护车总数达到485辆，平均每3万人口配备一辆救护车。这些救护车配置了心电图机、血糖仪、除颤监护仪等先进设备，为提升

院前医疗急救能力打下坚实硬件基础。

李尚伦表示，从2019年至今，天津120已完成一场深刻的变革，在电话接通的瞬间，一场“双线并行的救援”立即启动：一条线，是“飞驰的救护车；另一条线，是调度员通过视频系统远程指导急救。这套名为‘远程医学指导系统’的智能体系，如同‘急救大脑’，将医疗专家的智慧‘封装’成标准化流程，赋能每一通急救电话。

“如今，天津120正探索引入人工智能技术，未来AI将辅助调度员进行更精准的病情判断和资源调度。”李帅对记者说，“从视频指导到远程医学指导，再到智能派车，这些系统始终围绕着一个核心：在医生到达前，为生命争取最宝贵的每一秒钟。”

从平均51秒的受理派车响应，到穿越电话线的专业指导，天津120这条“生命热线”的升级，是天津这座城市治理现代化、人性化的一个缩影。它告诉我们，守护生命尊严的方式，正在因科技与担当而不断重塑。

## 视频急救

### 呛奶窒息的孩子哭出声了

2025年10月11日23时08分，调度员李月的耳机里传来一阵急促的喘息声：“我女儿……喘不过气……”电话那头的父亲语无伦次。在快速确认地址并派出救护车后，李月一边安抚家属，一边在系统中选择了“窒息”预案。

得知婴儿仅有两个月大，结合“喘不上气”的描述，李月的职业敏感度瞬间升至最高。“两个月的婴儿本身就很脆弱，遇到呛奶等情况非常危急。”她立刻意识到，必须在救护车飞抵现场的同时，争分夺秒地进行远程救治。

“请按提示打开视频指导系统。”李月对家属说。屏幕亮起，画面中一个两个月的婴儿嘴唇发紫，胸口没有起伏。“我看到孩子了，现在听我指挥！”视频画面让远程抢救实现了“可视化”。李月通过视频指导一名家属进行胸外按压，同时指导另一名家长尝试人工呼吸。“用两根手指，放在孩子两个乳头连线的正中间，快速用力压！每秒钟至少两次，向下压4厘米，压下去要让它完全回弹！”调度员的声音沉着而急促，“我们坚持做30次，跟着我的节奏来：1、2、3、4……”

30次按压结束后，指令紧随而至：“现在做人工呼吸！”视频画面里，李月发现家属的人工呼吸方式不正确。“停！口鼻要完全包住！捏住鼻子，用你的嘴完全盖住孩子的嘴和鼻子，匀速吹两口气，每次一秒钟。注意看，孩子的胸口要有起伏才行！”她立即纠正。在持续的指导下，婴儿的胸口开始有了微弱起伏。几分钟后，婴儿响亮的啼哭声响起。

李月通过视频精准纠正了人工呼吸的操作方式，确保抢救有效。在整个过程中，家属高度配合，抢救从未停止。

这是天津120急救指挥调度系统中的视频急救系统在发挥作用。天津市急救中心通讯信息科科长李帅向记者介绍：“自去年启用以来，这套系统让调度员拥有了‘千里眼’，能直观评估患者状况，精准指导家属施救。”

## 隔空接生

### “现在只有你能帮助妈妈了”

与呛奶婴儿救援相隔十多天，另一场生命救援的成功同样得益于远程医学指导系统。2025年10月27日4时28分，调度员赵爽接到一位孕35周产妇的求助。“我可能要早产……”剧烈的宫缩让产妇无法完整说话。

“在确认地址并派出救护车后，我发现她身边唯一的依靠是年仅10岁的孩子。”赵爽回忆，“那一刻我知道，必须通过电话指导这个孩子帮助妈妈。”

通话进行到5分26秒时，产妇喊出：“我有想上厕所的感觉！”赵爽立即意识到胎儿即将娩出。“不要夹紧双腿！孩子，现在只有你能帮助妈妈了！”她的指导对象瞬间转向那个10岁的小守护者，“快去拿干净的毛巾，把灯都打开，门也打开！”……突然，电话那端传来孩子清脆的喊声：“妈妈生出来了！生出来了！”

这就是远程医学指导系统的核心价值——将专业的急救知识，通过调度员的标准化指导，转化为现场人员能够执行的救命操作。

## 去年前11月

### “隔空救援”已达318例

在对呛奶婴儿隔空救援的同时，李月一边指导，一边在调度台上记录着生命体征变化，直到急救医生的声音在现场响起。

而在急产孕妇救援中，赵爽通过三方通话，与被救援方和赶赴现场的急救医生同时保持沟通。“大夫您好！产妇39岁，经产妇，孕35周……”等到婴儿出生后，赵爽立即转达医生的指令：“快拍拍宝宝脚心，清理口鼻！用毯子包好，别盖住脸！”随即，电话那端传来急救医生杜惠的声音：“我来了！我来了！”

当载着王先生父亲的救护车行驶至青云桥时，老人突然发生室颤，急救医生史禄立即进行除颤和胸外按压，成功挽回生命。“后来人民医院的主任说，我爸要是再晚到两三分钟，人就没了。”王先生对记者感慨道。

经过半年的康复，如今王爷爷已能自如行走。身体刚一好转，他做的第一件事，就是在子女的陪伴下，亲自将一面锦旗送到天津市急救中心。“这还用想吗？这是救我爸的命啊！”谈及送锦旗的初衷，王先生情绪激动，“我跟我爸说过，我设想过了家里要是没了他，我承受不了。”

回顾这跨越半年的生死考验，王先生一家最大的感触是“幸运”和“信任”。“能两次都遇到史大夫团队，是缘分。但更重要的是，我们信任120，信任专业。”王先生对记者说，“120，救了我们一家子。”

李帅向记者介绍，去年1—11月，通过远程指导成功救助的案例已达318例，其中视频指导成功92例。数字背后，是科技为传统急救模式带来的革命性变革。而这三起成功救援案例，分别展示了智能调度系统中三个关键模块的强大功能。“此外，我们的系统还有无障碍报警系统，听障人士可通过微信小程序以文字报警，实现无障碍沟通。”