

## **Правила вызова скорой медицинской помощи**

1. Скорая медицинская помощь (далее – СМП) оказывается гражданам при заболеваниях, несчастных случаях, травмах, отравлениях и других состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства. **Скорая медицинская помощь оказывается бесплатно.**

2. **Вызов скорой медицинской помощи осуществляется:**

- со стационарного телефона по номерам: "03"; 2-10-49;
- с мобильного телефона сотовых операторов МТС, БИЛАЙН, МЕГАФОН по номеру "103";
- на мобильный номер СМП – **8(980) 731-73-70.**
- при личном обращении граждан в отделение СМП

3. Фельдшер по приему вызовов обязан вести диалог в вежливой, корректной форме.

4. Для ускорения приема вызова и уменьшения времени ожидания бригады СМП, вызывающий **обязан:**

- четко и точно ответить на все вопросы фельдшера, принимающего вызов;
- назвать точный адрес вызова (населенный пункт, улицу, номер дома, квартиры, номер подъезда, код домофона), уточнить пути подъезда, указать общеизвестные ориентиры;
- назвать фамилию, имя, отчество больного или пострадавшего, его возраст (при отсутствии информации - его пол и примерный возраст);
- максимально точно и достоверно описать жалобы пациента, внешние проявления (признаки) его состояния (заболевания);
- номер контактного телефона;

5. Вызов считается принятым, если фельдшер, получив ответы на заданные вопросы, отвечает вызывающему: **«Ваш вызов принят»**. Далее вызов в порядке срочности передается бригаде СМП.

6. В случаях поступления большого количества вызовов, в первую очередь обслуживаются вызова, имеющие категорию **«Экстренный»**, а затем вызова, имеющие категорию **«Неотложный»**. Категория вызова определяется фельдшером, принимающим вызов самостоятельно. В случае задержки или отсрочки в обслуживании вызова, фельдшер обязан предупредить вызывающего СМП об этом.

7. При необходимости фельдшер обеспечивает дистанционную психологическую поддержку пациенту или лицу, вызывающему скорую медицинскую помощь, дает практические рекомендации по оказанию первой помощи до прибытия бригады СМП на вызов.

**8. Лицо, вызвавшее бригаду скорой медицинской помощи по возможности:**

- организует встречу бригады СМП у ворот дома или подъезда, чтобы максимально ускорить прибытие медицинского персонала к больному или пострадавшему;

- при наличии препятствий при въезде на прилегаемую территорию (двор), таких как шлагбаум, "цепочка" и т.п., обеспечивает их открытие;

- изолирует домашних животных, которые могут причинить вред здоровью и имуществу персонала бригады СМП;

- обеспечивает беспрепятственный доступ медицинских работников к больному или пострадавшему и создает необходимые условия для оказания медицинской помощи;

- при наличии документов пациента (паспорт, страховой полис, СНИЛС) предоставляет их выездной бригаде СМП. При отсутствии документов, сообщает точные данные: Ф.И.О., дату рождения, место постоянного проживания и регистрации;

- оказывает содействие фельдшеру в транспортировке больного или пострадавшего в машину, привлекая (при возможности) для этих целей родственников, соседей, других лиц.

9. Вопросы необходимости транспортировки больного или пострадавшего в стационар решаются медицинскими работниками бригады скорой помощи самостоятельно, (или транспортировка осуществляется при наличии направления на экстренную госпитализацию от врачей (фельдшеров) ЦРБ».

10. В случае письменного отказа больного от транспортировки в стационар, предложенной сотрудниками бригады СМП, жалобы на работу бригады скорой помощи признаются необоснованными.

Сопровождение больного или пострадавшего родными и знакомыми проводится с разрешения медицинских работников бригады СМП. **Сопровождение детей до 15 лет родителями, опекунами или сотрудниками детских учреждений обязательно.**

11. В случаях обращения по поводам, не подлежащим исполнению бригадами скорой помощи, фельдшер по приему вызовов обязан зарегистрировать обращение и обратиться к старшему фельдшеру или дежурному врачу.

12. Решение в отказе или отсрочке выезда бригады скорой медицинской помощи принимается дежурным врачом или старшим фельдшером.

При отказе в выезде бригады СМП старший фельдшер или дежурный врач дает рекомендации вызывающему: куда обратиться за медицинской помощью (в поликлинику, ФАП, женскую консультацию, наркологический кабинет и т.д.) с указанием адреса и (или) телефона организации.

13. Население вправе обратиться в отделение скорой медицинской помощи для получения консультации - по телефону, а также лично (без оформления вызова бригады СМП).

**14. Все переговоры между фельдшером по приему вызовов и вызывающим скорую помощь записываются системой регистрации диспетчерских переговоров на электронные носители.**

15. Бригада скорой медицинской помощи не выезжает для оказания помощи к больным и пострадавшим, которым не требуется скорая медицинская помощь и способным лично обратиться в учреждение здравоохранения, в том числе:

- для назначения лечения по поводу хронических заболеваний;
- для выполнения лечебных процедур (перевязок, инъекций и др.), назначенных в порядке проведения планового лечения врачами поликлиник;
- к температурающим больным старше года в часы работы поликлиник, если нет угрозы жизни больного;
- к больным с острой зубной болью;
- к больным хроническим алкоголизмом для прерывания запоя;
- для установления состояния алкогольного и наркотического опьянения;
- для выдачи больничных листов, выписки рецептов, письменных справок больным и их родственникам;
- для выдачи судебно-медицинских и экспертных заключений;
- для удаления клещей;
- для транспортировки больных или пострадавших в стационары по направлению врачей поликлиники, если не требуется специальный санитарный транспорт, медицинское сопровождение и оказание медицинской помощи в пути, в том числе из дома, из стационара и других лечебно-профилактических учреждений. В этих случаях больные и пострадавшие доставляются в стационар транспортом амбулаторно-поликлинических подразделений или иным транспортом.

16. Лицо, допустившее в адрес персонала отделения СМП грубость, угрозы, хулиганские действия, а также виновное в преднамеренном, необоснованном вызове бригады СМП привлекается к ответственности, в соответствии с действующим законодательством.

17. В случаях агрессивной настроенности больных, пострадавших или их окружающих, в том числе находящихся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или одурманивания, вызова к психоневрологическим больным при острых психических расстройствах, опасных для жизни и здоровья персонала бригады СМП или окружающих лиц - **вызова выполняются в присутствии сотрудников полиции.**

18. Сведения о вызовах к больным и пострадавшим, выполненных бригадами СМП, в соответствии со ст.13 Федерального закона РФ [от 21.11.2011 года N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в РФ"](#) составляют врачебную тайну и не подлежат разглашению за исключением п.4 вышеназванной статьи "Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия гражданина или его законного представителя".

**Вызовы к больным, которым нужен не врач (фельдшер) скорой помощи, а участковый врач или медсестра, создают дополнительную, неоправданную нагрузку на «Скорую», вынуждая её опаздывать к больным, которые в экстренной помощи действительно нуждаются!**