Скорая и неотложная медицинская помощь оказывается круглосуточно и бесплатно заболевшим и пострадавшим, при состояниях, угрожающих здоровью или жизни граждан, вызванных внезапными заболеваниями, обострением хронических заболеваний, несчастными случаями, травмами и отравлениями, осложнениями беременности, при родах и других состояниях и заболеваниях.
Вызов скорой помощи осуществляется с любого стационарного телефона набором номеров: 03 или с сотового телефона по номеру 103, а так же при личном обращении граждан. При приеме вызова диспетчер обязан назвать свой порядковый номер. Идентификация диспетчера производится по его порядковому номеру..
Бригада скорой помощи не выезжает для оказания помощи к больным и пострадавшим, которым не требуется скорая медицинская помощь и способным лично обратиться в лечебное учреждение, в том числе:
– к температурящим больным при t тела до 38,5гр. (кроме детей дошкольного возраста), к больным с простудными заболеваниями, с обострениями хронических заболеваний в часы работы поликлиники, если нет угрозы жизни больного; – для выполнения плановых назначений участкового врача (инъекций, капельниц, перевязок и других назначений);
– для оказания стоматологической помощи;
– к лицам для снятия алкогольной абстиненции (похмельного синдрома) и купирования запоев;
– к пациентам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, у которых отсутствуют признаки внезапных заболеваний и травм, угрожающих жизни;
– для выдачи листов нетрудоспособности, заключений о состоянии здоровья, экспертизы телесных повреждений, выписывания рецептов и заполнения каких-либо справок;
– для удаления клещей и проведения иммунопрофилактики;
– для плановой госпитализации в стационар, если не требуется специальный транспорт и оказание медицинской помощи в пути, для перевозки из стационара на домашний адрес.
В случаях обращения граждан по поводам, не подлежащим исполнению бригадами помощи, фельдшер по приему вызовов, руководствуясь настоящими Правилами, имеет право отказать вызывающему в приеме вызова.

При этом он обязан дать разъяснение о причине отказа, оформить отказ в приеме вызова по установленной форме и дать вызывающему рекомендации по обращению в соответствующую медицинскую организацию (поликлинику, женскую консультацию, диспансер, наркологический кабинет и другие медицинские организации).

На службу скорой помощи не распространяются обязанности транспортировки трупов.
Сотрудники скорой помощи не назначают и не выписывают лекарственные препараты для последующего лечения.
Неотложная медицинская помощь оказывается бригадами скорой медицинской помощи при прочих заболеваниях и состояниях, не угрожающих жизни и здоровью пациента, в вечернее и ночное время, выходные и праздничные дни, когда поликлиника не работает.

При выполнении неотложных вызовов возможна задержка выезда в связи с выполнением экстренных вызовов.
В дневное время, кроме выходных и праздничных дней, вызовы к больным детям (кроме несчастных случаев, травм, жизнеугрожающих состояний) обслуживаются участковыми педиатрами.
В остальное время больные дети обслуживаются скорой помощью в порядке очередности поступления и срочности вызова.
В населенных пунктах, обслуживаемых фельдшерско – акушерскими пунктами, амбулаториями и участковыми больницами скорая и неотложная медицинская помощь оказывается сотрудниками этих учреждений. Заявки на транспортировку (перевозку) больных и пострадавших в стационар ЦРБ бригадами скорой помощи принимаются только от медицинских работников лечебно-профилактических учреждений с надлежащим оформлением направления на госпитализацию и по следующим показаниям: состояние больных и пострадавших средней и тяжелой степени тяжести; при необходимости проведения больному или пострадавшему лечебных мероприятий во время его транспортировки в стационар.
Для быстрого и качественного приема вызова вызывающий обязан четко и точно ответить на все вопросы фельдшера, принимающего вызов:
– назвать точный адрес вызова (улицу, номер дома и квартиры, уточнить пути подъезда к адресу или месту происшествия, назвать его общеизвестные ориентиры);
– назвать фамилию, имя, отчество, пол, возраст больного или пострадавшего. Если вызывающему неизвестны паспортные данные больного или пострадавшего, то необходимо указать его пол и примерный возраст;
– максимально точно и достоверно описать жалобы больного или пострадавшего с том числе температуру больного ;
– сообщить, кто и с какого номера телефона вызывает скорую медицинскую помощь;
– обеспечить бригаде скорой помощи беспрепятственный доступ к больному или пострадавшему и необходимые условия для оказания медицинской помощи, изолировать домашних животных;
– во избежание потери времени на розыск больного, вызывающий должен по возможности встретить бригаду скорой помощи, назвать номер домофона, при отсутствии такового номер телефона для связи.
Вызов считается принятым, если фельдшер, получив полные ответы на заданные вопросы, повторяет адрес, отвечает вызывающему: «Ваш вызов принят». Если, лицо, вызывающее скорую помощь, не ответит на вопросы диспетчера, вызов может быть не принят и выезд может быть не осуществлен.
Вызовы от детей до 15 лет при отсутствии взрослых принимаются только в исключительных случаях.
Вызов скорой медицинской помощи не является оправданием для невыхода на работу.
В случаях поступления большого количества вызовов, превышающих наличие свободных бригад, в первую очередь обслуживаются вызовы, имеющие экстренный повод и вызовы в общественные места и на улицу. При массовом поступлении вызовов максимальное время ожидания бригады скорой помощи должно составлять не более 2 часа.
Сотрудники скорой медицинской помощи не несут ответственности за вызовы, которые не смогли быть выполненными из-за отсутствия нумерации домов, неправильно указанных адресов.
Вызывающий, допустивший в адрес работников скорой помощи грубость, угрозы, а также виновный в необоснованном вызове бригады скорой медицинской помощи привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
Необходимо, чтобы граждане, обращающиеся за скорой помощью, имели наготове документы: паспорт, страховой полис. Эти документы необходимы для идентификации граждан в базе данных застрахованных лиц Фонда ОМС. Отсутствие страхового полиса и личных документов не являются причиной отказа в вызове.
Вопрос о необходимости госпитализации решает только фельдшер СМП, а не пациент, родственники и окружающие.
В ситуациях, угрожающих жизни и здоровью мед. персонала (присутствие в помещении злобных животных, угроза со стороны вызывающих или пострадавших, агрессивное поведение больного, пострадавшего или их окружающих, в том числе находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения) бригада скорой помощи вправе обратиться в органы полиции для совместной работы на вызове.
При невозможности, в подобных случаях, обеспечить личную безопасность, выездная бригада имеет право оставить вызов без обслуживания.
Сопровождение больного или пострадавшего родными или знакомыми осуществляется с разрешения медицинских работников бригады скорой медицинской помощи. Обязательно сопровождение детей до 18 лет их законными представителями или сотрудниками детских учреждений, если они присутствуют на месте оказания скорой медицинской помощи.
Сведения о вызовах к больным и пострадавшим, выполненных бригадами скорой медицинской помощи, в соответствии с ФЗ «Основы Законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан», составляют врачебную тайну и не подлежат разглашению. Информация выдается по личному обращению гражданина или его законных представителей при наличии документа удостоверяющего личность, а так же по запросу органов дознания и следствия, прокуратуры и суда.
В случае нарушения прав пациента он может обратиться с жалобой  к главному врачу Лазареву Вячеславу Александровичу.