УТВЕРЖДЕНО Приказом КГБУЗ «Норильская ССМП» № 110 от 05.03. 2014г.

Порядок приема вызовов от населения, включающий минимальный объем информации,

сообщаемый гражданином (пациентом), вызывающим скорую медицинскую помощь

Настоящие правила вызова скорой медицинской помощи призваны способствовать улучшению качества оказания скорой медицинской помощи больным и пострадавшим, обеспечению своевременности обслуживания вызовов, предупреждению необоснованных вызовов, упорядочению приема вызовов в подразделениях скорой медицинской помощи.

1. Скорая медицинская помощь на территории МО город Норильск оказывается станцией и подстанциями скорой медицинской помощи круглосуточно и бесплатно.

Бригаду скорой медицинской помощи можно вызвать с городского телефона или телефону - автомату без жетона по номеру «03» или по сотовому телефону (бесплатно) \*03#, а также через ЦУС ФПС по РБ по телефонам: «01», или по сотовому телефону (бесплатно) \*01#.

Скорая медицинская помощь пациентам МО г. Норильск оказывается по вызову. Отсутствие страхового полиса и личных документов не является причиной отказа в оказании медицинской помощи.

Время ожидания скорой медицинской помощи в случаях, угрожающих жизни, не должно превышать 20 минут и 60 минут в иных случаях.

Вызов принимается фельдшером (медсестрой) и передается врачу (фельдшеру) выездной бригады скорой медицинской помощи. Для быстрого и качественного приема вызова, направления бригады скорой медицинской помощи к больному или пострадавшему, вызывающий обязан четко и точно ответить на все вопросы фельдшера (медсестры), принимающего вызов.

При вызове «03» вызывающему необходимо сообщить следующую информацию: - назвать фамилию, имя, отчество больного или пострадавшего; - пол больного; - приблизительный возраст; - что случилось; - когда случилось; - какие проявления заставили вызвать «скорую»; - что вы предприняли; - адрес, где находится больной (в случаях нахождения больного на улице, необходимо указать четкие ориентиры; в случаях вызова на квартиру указать: номер подъезда, этажа, кодового замка); - фамилию вызывающего, контактный телефон.

Вызов считается принятым, если фельдшер (медсестра), получив полные ответы на заданные вопросы, повторяет адрес, отвечает вызывающему: «Ваш вызов принят, приедем» и называет время приема вызова.

Вызовы от детей до 15 лет при отсутствии взрослых принимаются только в исключительных случаях. Четкие и полные ответы на данные вопросы помогут бригаде «скорой» быстрее приехать к больному или пострадавшему.

Для того, чтобы диспетчеру было проще разобраться, какой специалист нужен по конкретному вызову, надо четко и правильно сообщать о случившемся. Даже в случаи дорожно-транспортного происшествия (ДТП) обязательно надо сообщить примерное количество пострадавших, имеются среди пострадавших дети или нет, какова тяжесть состояния участников аварии и т.д.

До прибытия бригады «скорой помощи» (по возможности) нужно приготовить документ, удостоверяющий личность больного или пострадавшего.

Станция (подстанция) скорой медицинской помощи не несет ответственности за вызовы, которые не смогли быть выполненными из-за неправильно указанных адресов и отсутствия контактного телефона или ответа по нему.

Диспетчерский отдел МБУЗ ССМП оснащен средствами для записи поступающих разговоров по телефонам 03 и 38-00-73.

2. Бригада скорой медицинской помощи вызывается:

2.1. При внезапных заболеваниях, угрожающих жизни больного и травмах на улице, в общественных и рабочих местах.

2.2. При массовых катастрофах и стихийных бедствиях.

2.3. При несчастных случаях на дом: раны с кровотечением, ожог, поражение электрическим током или молнией, при отморожениях, утоплении, попадании инородных тел в дыхательные пути, отравлениях, а также суицидальных попытках (попытка самоубийства).

2.4. При внезапных заболеваниях, угрожающих жизни больного: аритмия, боль в груди, повышенное АД, задыхается, судороги, парализовало, эпилепсия, кровотечение, болит живот, низкое давление, головокружение, температура (задыхается), температура после медицинского вмешательства, температура после родов, многократная рвота и понос, рвота у беременной, сыпь, кашель с кровью, моча с кровью, носовое кровотечение, болит бок, поясница, острая задержка мочи, болевой синдром у онкологических больных, головная боль, сыпь, острая боль или отеки конечностей, острая боль в глазу, острая боль в ухе, человеку плохо (причина неизвестна).

2.5. При родах и нарушениях нормального течения беременности (любого срока).

2.6. К детям до 3-х лет жизни не зависимо от повода вызова.

2.7. К психическим больным при острых психических расстройствах, с поведением опасным для жизни и здоровья больного и окружающих.

2.8. Для срочной транспортировки на госпитализацию в стационар больного или пострадавшего из дома, поликлиник, здравпунктов г. Норильска по вызову участкового врача, выдавшего письменное направление на госпитализацию. Присутствие участкового врача при «передаче» больного или пострадавшего бригаде скорой медицинской помощи обязательно. В случаях, когда вызов не подлежит обслуживанию бригадой СМП, фельдшер (медсестра) СМП должен информировать вызывающего, куда следует обращаться за медицинской помощью (в поликлинику, ФАП, женскую консультацию, наркологический кабинет и т.д.), по возможности с указанием адреса и телефона.

3. Бригада скорой медицинской помощи не выезжает к больным и пострадавшим, которым не требуется скорая медицинская помощь и пациент способен лично обратиться в учреждение здравоохранения:

3.1. Для выполнения лечебных процедур, назначенных в порядке проведения планового лечения врачами (фельдшерами) амбулаторно-поликлинического звена, в том числе и к онкологическим больным, а также для проведения инъекций и перевязок.

3.2. К температурящим больным старше 3 лет, к больным с простудными заболеваниями, с обострениями хронических заболеваний в часы работы поликлиник или пунктов помощи на дому, если нет угрозы жизни больного.

3.3. К больным с острой зубной болью. Экстренная стоматологическая помощь оказывается стоматологическими поликлиниками, где можно решить вопрос о вызове стоматолога на дом к нетранспортабельным больным.

3.4. К больным хроническим алкоголизмом для снятия алкогольной абстиненции (похмельного синдрома).

3.5. Для составления актов о смерти больных и транспортировки трупа в морг.

3.6. К пациентам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, у которых отсутствуют признаки внезапных заболеваний, травм, угрожающих жизни (решение о приеме вызова принимает фельдшер (медсестра) диспетчерской станции СМП.

3.7. Для выдачи больничных листов, справок временной не трудоспособности больным и их родственникам и выписки рецептов.

3.8. Для выдачи судебно-медицинских и экспертных заключений.

3.9. Для межбольничных перевозок, для перевозок больных и пострадавших из стационара домой и другие общественные места, если не требуется специальный медицинский транспорт и оказание медицинской помощи в пути.

3.10. Для удаления клещей и проведения иммунопрофилактики. Отказ в выезде бригады скорой медицинской помощи решается старшим врачом смены или заведующим подстанцией. Все поликлиники города Норильска (для взрослых и детей) работают в рабочие дни ежедневно с 8 часов до 19 часов, с приемом вызовов до 18 часов и обслуживанием их на дому участковыми врачами. В субботние дни все поликлиники работают с 9 часов до 15 часов с приемом вызовов на дом до 14 часов.

4. Лицо, вызывающее бригаду скорой медицинской помощи:

4.1. Организует встречу вызванной бригады скорой медицинской помощи у двери подъезда с кодовым номером, чтобы максимально ускорить прибытие медицинского персонала к больному или пострадавшему.

4.2. Обеспечивает беспрепятственный проход к больному или пострадавшему с аппаратурой и в обуви.

4.3. Обеспечивает необходимые условия для оказания помощи.

4.4. Изолирует домашних животных, которые могут причинить вред здоровью и имуществу персонала бригады скорой медицинской помощи.

4.5. Вопрос о необходимости госпитализации в учреждение здравоохранения решает только врач (фельдшер) СМП, а не пациент, родственники и окружающие.

4.6. Оказывает помощь работникам бригады СМП в транспортировке больного или пострадавшего в машину, привлекая дополнительных людей.

4.7. В случае транспортировки больного или пострадавшего в стационар предоставляет свидетельство о рождении ребенка, паспорт и страховой полис пациента врачу (фельдшеру) скорой медицинской помощи.

4.8. Пациент или его законный представитель имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, на отказ от медицинского вмешательства и госпитализацию, с письменным подтверждением в карте вызова бригады скорой медицинской помощи.

4.9. Оказание медицинской помощи без согласия больного или его законного представителя допускается только в случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

5. В случаях агрессивного поведения больного, пострадавшего или их окружающих, в том числе находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, по отношению к работникам бригады скорой медицинской помощи, вызовы исполняются с привлечением сотрудников полиции.

6. К психоневрологическим больным при острых психических расстройствах, опасным для жизни и здоровья для себя, работников бригады скорой медицинской помощи или окружающих, вызовы исполняются с привлечением сотрудников полиции.

7. Лицо, допустившее в адрес персонала бригады скорой медицинской помощи хулиганские действия, привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8. Дополнительные условия при проведении транспортировки больных или пострадавших бригадой скорой медицинской помощи в стационары на госпитализацию:

8.1. В случае письменного отказа больного или его родственников от транспортировки в стационар, предложенной сотрудниками станции скорой медицинской помощи, жалобы на работу бригады скорой помощи признаются необоснованными.

8.2. Сопровождение больного или пострадавшего родными и знакомыми проводится с разрешения только врача (фельдшера) СМП.

 8.3. Сопровождение детей до 15 лет родителями, опекунами или сотрудниками детских учреждений обязательно.

9. 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, а так же по запросу органов дознания и следствия, прокуратуры и суда.

10. Сведения о месте госпитализации можно получить, позвонив в стол справок СМП или старшему врачу оперативного отдела СМП или фельдшеру (медсестре) диспетчерской СМП.

11. Вызывающий СП вправе самостоятельно обратиться к старшему врачу смены и получить консультацию по телефону 34-77-71 без оформления вызова бригады скорой помощи.

12. При необходимости получения дополнительной информации следует звонить старшему врачу смены по телефону 34-77-95.

Вызывающий, допустивший в адрес работников станции скорой медицинской помощи грубость, угрозы, а также виновный в необоснованном вызове бригады скорой медицинской помощи привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.