Алгоритм экстренного вызова скорой помощи (Экстренная медицинская помощь)

Служба	МТС	Билайн	МегаФон	TELE2
Скорая помощь	***103***	***103***	***103***	***033***
Единая служба спасения в Кемеровской области	***112***	***112***	***112***	***112***

Критерием состоявшегося вызова является фраза диспетчера "Ваш вызов принят", сказанная вызывающему в конце разговора.

Вызов не принимается при неполных и неточных ответах вызывающего на вопросы диспетчера (в соответствии с алгоритмом приёма вызова).

- Как правило, соединение с оператором "03" происходит в течение 10-15 секунд, однако, позвонив по телефону "03" в часы массового поступления звонков, вы можете услышать информацию автоответчика: “Скорая помощь. Подождите пожалуйста, вам обязательно ответят”. Ни в коем случае нельзя бросать трубку и начинать звонить заново, это приводит к задержке, и вы снова становитесь в конец очереди абонентов, ожидающих ответа!
- Если трубку поднял диспетчер, то вы услышите: “Скорая, город Москва, диспетчер 453 (к примеру), что у вас случилось?”
- Запомните номер диспетчера.
- Вопрос о номере телефона, с которого звоните, задаётся одним из первых в случае, если номер не определился автоматически, чтобы при разъединении звонка можно было связаться с вызывающим и уточнить информацию, которую не успели записать (кроме телефона нужно сообщить свои фамилию, имя, отчество и указать, кому вызываете помощь — вы сами себе, или вы вызываете в роли прохожего, или плохо вашему родственнику).

Минимальный объём информации, сообщаемый гражданином (пациентом), вызывающим скорую медицинскую помощь, должен содержать:

1. фамилию, имя, отчество, пол, приблизительный возраст лица, которому необходима помощь (если известны); если пострадавших несколько, в первую очередь необходимо сообщить об их точном количестве;
2. какие проявления и симптомы заставили вызвать «скорую»;
3. что вы предприняли в зависимости от ситуации;
4. другую информацию по запросу диспетчера, необходимую для быстрого и правильного приёма вызова и принятия по нему решения (в частности, запомните или запишите все хронические и перенесённые заболевания людей, с которыми вы вместе живёте).

- Следующим этапом происходит запись адресной части вызова в следующей последовательности: улица, дом, корпус (если есть), квартира, подъезд, этаж, код или домофон (как зайти или будут встречать). Следует указывать пути подъезда к вашему дому, если они затруднены (ремонт дороги, к примеру). Если происшествие произошло не в квартире, то следует указывать точные ориентиры и пути подъезда! При возможности организовать встречу прибывшей бригады указать — где и кто бригаду будет встречать, особенно в тёмное время суток в частном секторе.

- Проверка адреса (диспетчер обязательно уточняет округ Москвы для исключения ошибки).
- Трубку телефона вешаем только после того, как диспетчер перепроверит адрес и сам положит трубку со словами: «Ваш вызов принят, бригада сейчас подъедет».

Далее диспетчер, определив состав (врачебная бригада или фельдшерская), профиль бригады СМП (общепрофильная или специализированная) и срочность вызова, передаёт его соответствующей бригаде скорой медицинской помощи. Скорая помощь по срочности разделяется на экстренную и неотложную (экстренные случаи составляют примерно 30% от всего количества вызовов). В Москве бригада скорой должна приехать менее чем за 20 минут, бригада неотложной — в течение 2 часов. В Москве неотложная помощь оказывается бригадами подстанций, организованных при поликлиниках, и диспетчер "скорой" передаёт вызов туда. В других регионах — неотложные бригады есть в самой службе "скорой помощи".

Лицо, вызывающее скорую помощь, должно обеспечить:

- встречу бригады у ворот дома или подъезда, чтобы максимально ускорить прибытие медицинского персонала к больному или пострадавшему;
- беспрепятственный проход непосредственно к больному;
- условия для оказания помощи (стулья; чайную ложечку для осмотра зева; телефон для возможных звонков; достаточное освещение в помещении; если дома имеется амбулаторная карта или выписки из больниц, они могут понадобиться; чистое полотенце для мытья рук не нужно, т. к. сейчас врачи пользуются дезинфекционными средствами из укладок);
- изоляцию домашних животных;
- паспорт и медполис больного (одного из родителей и полис ребёнка), а также сменную обувь и одежду на случай, если нужно будет ехать в больницу;
- содействие в транспортировке больного или пострадавшего до санитарного автомобиля (заранее договоритесь с соседями, если сил бригады будет недостаточно).

По приезде бригады скорой медицинской помощи фельдшер указывает в карте вызова жалобы больного.

В соответствии со ст. 32 «Основ законодательства об охране здоровья граждан РФ» должно быть информированное согласие пациента на медицинское вмешательство с учётом риска возможных осложнений, полученное в письменном виде. Далее заносится совокупность сведений, получаемых при медицинском обследовании путём опроса самого обследуемого и (или) знающих его лиц. Затем проводится объективное исследование больного (пострадавшего): общее состояние, уровень сознания, кожного покрова и видимых слизистых оболочек, периферических лимфатических узлов, мышечной и костно-суставной системы и других систем.

Далее врачом или фельдшером принимается решение: снятие состояния угрожающего жизни или госпитализация пострадавшего (больного).

Основная роль бригады скорой помощи — это не лечение больного на дому, а сохранение жизни человека до его приезда в больницу. При отказе от медицинского вмешательства либо госпитализации пострадавшему (больному) или его законному представителю в доступной для них форме разъясняются возможные последствия, отказ от медицинского вмешательства или от госпитализации документально оформляется в карте вызова и подписывается гражданином.