

**При выполнении неотложных вызовов возможна задержка выезда в связи с выполнением экстренных вызовов.**

**Вызов диспетчеру из населенных пунктов, обслуживаемых фельдшерско-акушерскими пунктами, производится преимущественно фельдшером ФАП.**

**Вызов диспетчеру из дошкольных и учебных организаций производится медицинским работником организации.**

Диспетчер обязан, отвечая на вызов абонента по телефону, сказать: «Скорая помощь Зеленчукского района, диспетчер (Ф.И.О.) слушает».

**Вызов считается принятым, если диспетчер, получив полные ответы на заданные вопросы, отвечает вызывающему: «Ваш вызов принят», называет время приема.**

Вызовы от детей до 14 лет при отсутствии взрослых принимаются только в исключительных случаях.

Вызовы из садовых участков, дачных (садоводческих) товариществ, гаражных кооперативов, лесных массивов, рек, прудов и т.д., принимаются только после доставки больных и пострадавших к магистральным дорогам с точным указанием местонахождения больного и встречающих. В случаях, когда пострадавшего (больного) не в состоянии доставить до магистрали или пострадавший один, не в состоянии сам добраться до магистрали, для поиска данного пострадавшего диспетчеру скорой медицинской помощи необходимо задействовать службу спасения и сотрудников полиции.

Во избежание потери времени на розыск больного, вызывающий должен по возможности встретить бригаду скорой медицинской помощи на улице.

**Гражданин, вызывающий скорую медицинскую помощь, должен дать четкий ответ на все вопросы диспетчера, в том числе назвать:**

- **причину вызова,**
- **правильный адрес больного или пострадавшего, и, если вызов идет с улицы, дать определенный ориентир,**
- **указать номер кодового замка, домофона в подъезде дома,**
- **указать свою фамилию.**

**Если лицо, вызывающее скорую медицинскую помощь, не ответит на вопросы диспетчера, вызов может быть не принят и выезд может быть не осуществлен.**

**В сомнительных случаях вопрос о выезде скорой медицинской помощи решает старший фельдшер или дежурный администратор.**

Лицо, вызывающее бригаду скорой медицинской помощи:

- **организует встречу вызванной бригады скорой медицинской помощи у ворот дома или подъезда, чтобы максимально ускорить прибытие медицинского персонала к больному или пострадавшему;**
- **обеспечивает беспрепятственный подход к больному или пострадавшему с аппаратурой и в обуви;**
- **обеспечивает необходимые условия для оказания помощи;**
- **изолирует домашних животных, которые могут причинить вред здоровью и имуществу персонала бригады скорой медицинской помощи;**
- **оказывает содействие врачу в транспортировке больного или пострадавшего в машину, привлекая родственников и близких;**
- **в случае транспортировки больного или пострадавшего в стационар предоставляет бригаде скорой медицинской помощи документы больного или пострадавшего (паспорт, страховой медицинский полис и СНИЛС).**

В случаях агрессивной настроенности больных, пострадавших или их окружающих, в том числе находящихся в состоянии алкогольного опьянения по отношению к персоналу бригады скорой медицинской помощи, **вызова исполняются в присутствии сотрудников полиции.**

**В случае письменного отказа больного или его родственников от медицинской эвакуации в стационар, предложенной сотрудниками отделения скорой медицинской помощи, жалоба на работу бригады скорой медицинской помощи считается необоснованной.**

**Сопровождение больного или пострадавшего родными и знакомыми в автомобиле СМП проводится с разрешения медицинских работников бригады скорой помощи.**

Сопровождение детей до 18 лет родителями, опекунами или сотрудниками детских учреждений обязательно.

Сопровождение родными и знакомыми носилочного больного или пострадавшего в стационар желательно.

**Вопросы необходимости транспортировки больного или пострадавшего в стационар решаются медицинскими работниками бригады скорой помощи самостоятельно.**

**Скорая медицинская помощь вызывается для констатации случаев внезапной смерти и смерти от несчастного случая, случившихся на улице, в общественных местах, в учреждениях, а в нерабочие дни и часы амбулаторно-поликлинической сети для констатации смерти больных на дому.**

Бригады скорой медицинской помощи **не выезжают для оказания помощи к больным и пострадавшим, которым не требуется экстренная скорая медицинская помощь и способным самостоятельно обратиться в лечебное учреждение,** в том числе:

- при простудных заболеваниях, сопровождающихся только подъемом температуры, кроме детей дошкольного возраста;
- для обезболивания больных с радикулитом, остеохондрозом, болями в суставах, онкологической патологией, острой зубной болью;
- больным, страдающим алкоголизмом и наркоманией для лечения абстинентного синдрома и купирования запоев;
- больным с остаточными явлениями заболеваний нервной системы, при которых имеются незначительный астенический синдром, синдром вегетативной дистонии, вегетативно-сосудистая неустойчивость и отдельные рассеянные органические знаки, не сопровождающиеся расстройством двигательных, чувствительных, координаторных и других функций нервной системы;
- пострадавшим с легкой травмой (ссадинами и кровоподтеками кожных покровов и слизистых оболочек, ушибами, гематомами мягких тканей туловища и конечностей; не нуждающиеся в иммобилизации и освобождении от физических нагрузок);
- для удаления клещей;
- для проведения экспертизы алкогольного и наркотического опьянения;
- для перевозки трупа и составления актов о смерти;
- для выдачи судебно-медицинских и экспертных заключений;
- для выполнения лечебных процедур, назначенных **в порядке проведения планового лечения,** в том числе и к онкологическим больным (осуществляются по заявкам медицинских работников), а также для проведения инъекций и перевязок;
- для выдачи больничных листов, выписки рецептов, письменных справок больным и их родственникам.

В случаях поступления вызова с поводом, не подлежащим обслуживанию скорой медицинской помощью, диспетчер дает разъяснение о причине отказа и переадресует вызов в амбулаторно-поликлиническую сеть (поликлинику, амбулаторию).

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.

В ситуациях, угрожающих жизни и здоровью медицинского 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 медицинской 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 с информированием об этом диспетчера и дежурного администратора.**

К психоневрологическим больным при острых психических расстройствах, опасных для жизни и здоровья персонала бригады скорой медицинской помощи или окружающих, вызова исполняются так же в присутствии сотрудников полиции после обезоруживания социально опасного больного.

**Медработники скорой медицинской помощи не выдают листов временной нетрудоспособности (больничных листов), справок, рецептов, судебно-медицинских и экспертных заключений, не проводят экспертизу алкогольного и наркотического опьянения, а также не выдают каких-либо письменных справок больным и их родственникам. Вызов скорой медицинской помощи не является оправданием для невыхода на работу.**

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 правоохранительных органов, органов дознания и следствия, прокуратуры, суда.

Пациент или его законный представитель имеют право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство, на отказ от медицинского вмешательства и госпитализации, с письменным подтверждением в карте вызова бригады скорой медицинской помощи, а так же на обработку персональных данных.

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

**В случае нарушения прав пациента, он может обратиться с письменной жалобой к старшему фельдшеру, заместителю главного врача, либо к главному врачу РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ».**

**Лица, виновные в ложном вызове скорой медицинской помощи, подлежат ответственности в соответствии со ст. 19.13 КоАП РФ.**

**Заведомо ложный вызов** - это вызов (осуществленный устно, письменно, через других лиц) бригады скорой медицинской помощи путем сообщения умышленно искаженной, неправильной, недостоверной или неполной информации к пациенту, не нуждающемуся в оказании скорой медицинской помощи в экстренной или неотложной форме.

**Вызывающий, допустивший в адрес персонала скорой медицинской помощи хулиганские действия, грубость и угрозы, привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.**

Заместитель главного врача  
РГБУЗ «Зеленчукская ЦРБ» Гололобов Е.Ю.  
ответственный за организацию  
и оказание скорой медицинской помощи населению  
Зеленчукского района.