**Правила приема и обслуживания вызова скорой медицинской помощи**

1. Вызов скорой медицинской помощи осуществляется по телефону путем набора номеров "03" или "112", по телефонам МО СМП или при непосредственном обращении в МО СМП.
2. С целью ускорения приема вызова и уменьшения времени ожидания пациентом бригады СМП, вызывающему (пациенту, его родственнику, иному лицу) необходимо:
   1. четко и точно ответить на все вопросы фельдшера (медсестры) по приему вызовов СМП и передаче их выездной бригаде СМП;
   2. назвать точный адрес вызова (район города, улицу, номер дома и квартиры, этаж, номер подъезда и код замка входной двери);
   3. в случаях, когда местонахождение улицы или дома неизвестно, необходимо уточнить пути подъезда к адресу или месту происшествия, назвать его общеизвестные ориентиры;
   4. назвать фамилию, имя, отчество, пол, возраст пациента;
   5. если вызывающему неизвестны паспортные данные пациента, то необходимо указать пол и примерный возраст;
   6. максимально точно и достоверно описать жалобы пациента, внешние проявления (признаки) его состояния (заболевания);
   7. сообщить контактный номер телефона;
   8. организовать встречу выездной бригады у ворот дома, подъезда или общеизвестных ориентиров;
   9. изолировать домашних животных, которые могут осложнить оказание медицинской помощи пациенту, а также причинить вред здоровью и имуществу медицинских работников выездной бригады;
   10. обеспечить выездной бригаде СМП беспрепятственный доступ к пациенту в уличной обуви и необходимые условия для оказания медицинской помощи;
   11. при наличии документов пациента (паспорт, страховой медицинский полис и медицинские документы) предоставить их выездной бригаде СМП;
   12. оказывать содействие в транспортировке пациента в автомобиль СМП;
3. Во всех случаях обращений населения фельдшер (медицинская сестра) по приему вызовов СМП и передаче их выездной бригаде СМП обязан назвать обратившемуся лицу свой рабочий номер, вести диалог в вежливой корректной форме с соблюдением правил этики и деонтологии.
4. В случае обращения по поводу к вызову неотложной медицинской помощи фельдшер (медицинская сестра) по приему вызовов СМП и передаче их выездной бригаде СМП, руководствуясь настоящими Правилами, имеет право передать вызов на обслуживание в другую МО, на территории, обслуживания которой в момент вызова находится пациент, предварительно уведомив об этом вызывающего и предоставив ему соответствующую контактную информацию.
5. При необходимости индивидуального решения, нестандартной или конфликтной ситуации фельдшер (медицинская сестра) по приему вызовов СМП и передаче их выездной бригаде СМП обязан переадресовать обращение старшему врачу станции скорой медицинской помощи (старшему смены отделения скорой медицинской помощи) для принятия решения.
6. Принятый вызов незамедлительно регистрируется фельдшером (медицинской сестрой) по приему вызовов СМП и передаче их выездной бригаде СМП в автоматизированной системе обработки вызовов и управления бригадами скорой медицинской помощи.
7. Принятый вызов, требующий оказания скорой медицинской помощи, незамедлительно передается на исполнение выездной бригаде скорой медицинской помощи с учетом оперативной обстановки.
8. Выездные бригады направляются на обслуживание вызова фельдшером (медсестрой) по приему вызовов СМП и передаче их выездным бригадам СМП на основании повода к направлению выездной бригады СМП в соответствии с п. 13 настоящего приложения, а также с учетом профиля выездной бригады, срочности вызова и в соответствии с территориально-зональным принципом обслуживания.
9. При отсутствии свободных выездных бригад СМП, поступивший вызов откладывается на ожидание, затем передается освободившейся выездной бригаде СМП в соответствии с поводом к направлению выездной бригады СМП, срочности вызова, с учетом профиля выездной бригады и места нахождения выездной бригады СМП.
10. В случаях агрессии пациента или окружающих его лиц, в том числе находящихся в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, острого психического расстройства, угрожающих здоровью или жизни медицинских работников выездной бригады, оказание медицинской помощи и медицинская эвакуация осуществляются в присутствии сотрудников полиции.
11. Сопровождение пациента родственниками или иными лицами в МО при медицинской эвакуации осуществляется с разрешения руководителя выездной бригады СМП.
12. При медицинской эвакуации несовершеннолетних детей желательным является их сопровождение родителями или иными законными представителями, если они присутствуют на месте вызова.

**Правила вызова скорой медицинской помощи на территории города Соликамска и Соликамского района**

1. Экстренная лечебно-диагностическая медицинская помощь на территории города Соликамска и Соликамского района оказывается круглосуточно Муниципальным бюджетным медицинским учреждением “Станция скорой медицинской помощи» г. Соликамска (далее – Станция скорой медицинской помощи) как заболевшим и пострадавшим, находящимся вне лечебно-профилактического учреждения, так и в пути следования в лечебно-профилактическое учреждение 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.

К состояниям, угрожающим здоровью или жизни граждан, относятся:

* потеря сознания;
* судороги;
* остро развившееся расстройство дыхания;
* внезапные боли в области сердца;
* кровавая рвота;
* острые боли в животе;
* признаки всех видов отравления;
* нарушение нормального течения беременности (преждевременные роды, кровотечение);
* резкий подъем артериального давления (гипертонический криз);
* все виды транспортных, бытовых, уличных, криминальных, спортивных, производственных, суицидальных травм (ранения, переломы, ожоги, тяжелые ушибы, сотрясения и ушибы головного мозга, иные травмы);
* поражение электротоком;
* солнечные удары, асфиксии всех видов (утопление, попадание инородных тел в дыхательные пути, удушение);
* обильные кровотечения всех видов;
* острые психические расстройства (с поведением, опасным для жизни больного и окружающих).

2. Вызов скорой медицинской помощи осуществляется с любого телефона набором номера «03» (со стационарного телефона) или «030» (с мобильного телефона) во всех районах города, а так же при личном обращении граждан на Станцию скорой медицинской помощи. Обращения по указанным телефонам не тарифицируются (звонок бесплатный).

3. Вызывающий (больной, пострадавший, родственники, другие лица) обязан:

* четко и точно ответить на все вопросы диспетчера, принимающего вызов;
* назвать точный адрес вызова (улицу, номер дома и квартиры, этаж, код и номер подъезда), в случаях, когда местонахождение улицы или дома неизвестны, необходимо уточнить пути подъезда к адресу или месту происшествия, назвать его общеизвестные ориентиры;
* назвать фамилию, 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;
* сообщить, кто и с какого номера телефона вызывает скорую медицинскую помощь;
* обеспечить бригаде скорой медицинской помощи беспрепятственный доступ к больному или пострадавшему и необходимые условия для оказания медицинской помощи;
* изолировать домашних животных, которые могут осложнить оказание медицинской помощи больному или пострадавшему, а также причинить вред здоровью и имуществу медицинских работников бригады скорой медицинской помощи;
* оказывать содействие в транспортировке больного или пострадавшего в автомобиль;
* в случае транспортировки больного или пострадавшего в стационар предоставить бригаде скорой медицинской помощи документы больного или пострадавшего (страховой полис, паспорт - в случае необходимости);
* по возможности организовать встречу вызванной бригады скорой медицинской помощи у ворот дома или подъезда, помочь поднести медицинскую сумку и аппаратуру от автомобиля до места оказания медицинской помощи.

В случаях агрессии больных, пострадавших или окружающих их лиц, в том числе находящихся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения; острого психического расстройства, угрожающих здоровью или жизни медицинских работников бригады скорой медицинской помощи, оказание медицинской помощи и транспортировка больных или пострадавших осуществляются в присутствии сотрудников милиции.

Лица, допустившие в адрес фельдшера по приему вызовов скорой медицинской помощи оскорбления, угрозы, осуществившие ложный вызов скорой медицинской помощи, а также допустившие хулиганские действия в адрес медицинского работника скорой медицинской помощи, причинившие вред его здоровью или имуществу, привлекаются к ответственности в соответствии с Законодательством Российской Федерации.

4. Вопросы экстренной транспортировки (перевозки) больных и пострадавших согласно медицинским или социальным показаниям к госпитализации решаются бригадой скорой медицинской помощи в соответствии с утвержденной «Схемой маршрутизации медицинской эвакуации больных и пострадавших».

Экстренные больные и пострадавшие по жизненным показаниям доставляются бригадами скорой медицинской помощи в ближайшие от места вызова стационары города.

Сопровождение больного или пострадавшего родными или знакомыми осуществляется с разрешения медицинских работников бригады скорой медицинской помощи.

Обязательное сопровождение детей до 15 лет их законными представителями или сотрудниками детских учреждений, если они присутствуют на месте оказания скорой медицинской помощи.

Сопровождение родными и знакомыми больного или пострадавшего, переносимого на носилках в стационар, желательно.

Заявки на транспортировку (перевозку) больных и пострадавших из лечебно-профилактических учреждений бригадами скорой медицинской помощи принимаются старшим врачом станции (тел. 4-63-95) только от медицинских работников лечебно-профилактических учреждении с надлежащим оформлением направления на госпитализацию и по следующим показаниям:

* состояние больных и пострадавших средней и тяжелой степени тяжести;
* необходимость проведения больному или пострадавшему лечебных мероприятий во время его транспортировки в стационар.

5. Бригада скорой медицинской помощи не выезжает для оказания медицинской помощи к больным и пострадавшим, которые способны самостоятельно обратиться в соответствующее лечебно-профилактическое учреждение и которым не требуется экстренная медицинская помощь, в том числе:

* к больным с повышенной температурой (при отсутствии угрозы жизни больного);
* к больным для выполнения плановых назначений участкового врача (инъекций, капельниц, перевязок и других назначений);
* к больным, находящимся под наблюдением участкового врача по поводу хронических заболеваний, состояние которых не требует оказания экстренной медицинской помощи;
* к больным для оказания стоматологической помощи;
* к лицам для снятия алкогольного, наркотического и токсического абстинентного синдрома;
* для удаления клещей;
* для выдачи листов нетрудоспособности, заключений о состоянии здоровья, выписывания рецептов и заполнения каких-либо справок, а также составления судебно-медицинских актов;
* для осуществления внутрибольничных перевозок.

Службе скорой медицинской помощи запрещена транспортировка трупов в патологоанатомические отделения и бюро судебно-медицинской экспертизы.

6. Старший врач ССМП руководствуясь настоящими Правилами, имеет право отказать вызывающему в приеме вызова. При этом он обязан оформить отказ в приеме вызова по установленной форме и дать вызывающему рекомендации по обращению в соответствующее лечебно-профилактическое учреждение (поликлинику женскую консультацию, туберкулезный диспансер, наркологический кабинет и другие лечебно-профилактические учреждения) с указанием его адреса и телефона.

При необходимости индивидуального решения нестандартной или конфликтной ситуации следует обращаться к старшему врачу Станции скорой медицинской помощи по телефону 4-63-95.

7. При заболеваниях детей (кроме несчастных случаев и состояний, угрожающих жизни ребенка) экстренная медицинская помощь осуществляется Службой детской неотложной помощи. В указанную службу необходимо обращаться по телефону 5-12-12 с 15:00 до 21:00 (в рабочие дни) и с 9:00 до 21:00 (в выходные дни). Указанная служба расположена в Соликамской детской больнице и обеспечивают врачебное обслуживание детей от рождения до 17 лет при наличии:

* повышенной температуры;
* боли различной локализации (головная боль, боль в ушах, в горле, иная боль);
* кашля (не сопровождающегося одышкой и приступами удушья);
* сыпи;
* не прекращающегося крика и других симптомов.

8. При заболеваниях взрослых (кроме несчастных случаев и состояний, угрожающих жизни) экстренная медицинская помощь осуществляется Службой взрослой неотложной помощи. В указанную службу необходимо обращаться по телефону «03» с 13:00 до 21:00 (в рабочие дни) и с 8:00 до 21:00 (в выходные дни). Указанная служба расположена в Соликамской городской поликлинике № 2 и обеспечивает врачебное обслуживание пациентов от 18 лет при наличии:

• повышенной температуры;

• боли различной локализации (головная боль, боль в ушах, в горле, иная боль);

• кашля (не сопровождающегося одышкой и приступами удушья);

• сыпи;

• повышения артериального давления, не сопровождающееся рвотой, болями за грудиной, одышкой

9. Оперативный отдел Станции скорой медицинской помощи выдает устные справки при обращении граждан о месте нахождения больного или пострадавшего, обслуженного бригадой скорой помощи круглосуточно по телефону 4-45-05.

9. Старший врач станции скорой медицинской помощи выдает справки установленного образца по факту обслуживания вызова лично больным (пострадавшим) или их законным представителям при обязательном предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.