

ПРАВИЛА ВИКЛИКУ БРИГАДИ ЕКСТРЕНОЇ (ШВИДКОЇ) МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ

1. Центр екстреної медичної допомоги та медицини катастроф (далі – Центр) на території Донецької області надає екстрену медичну допомогу дорослому та дитячому населенню при нещасних випадках та раптових захворюваннях, які призводять до виникнення загрози життю чи здоров'ю незалежно від місця проживання чи реєстрації, цілодобово, безоплатно, за межами лікувально-профілактичних закладів.

2. Виклик бригади екстреної (швидкої) медичної допомоги (далі – Бригади) здійснюється з будь-якого телефону за номером «103», «112» та при безпосередньому звертанні у підрозділи екстреної (швидкої) медичної допомоги. В окремих випадках прийняття виклику здійснюється за номерами мобільних операторів, які можна дізнатися на кожній підстанції та пункті постійного базування бригад екстреної медичної допомоги відповідного регіону обслуговування.

3. Приймати виклик диспетчер «103» починає зі слів: «екстрена медична допомога, диспетчер №... (називає свій робочий номер), ваша розмова записується, що трапилось?». Далі диспетчер уточнює у особи, яка здійснює виклик: стан хворого чи потерпілого, кількість потерпілих, прізвище, вік хворого (потерпілого), точну адресу виклику, телефон, з якого викликають, орієнтири адреси виклику, хто викликає (обов'язково з'ясовує прізвище особи, яка здійснює виклик, відношення до хворого).

Після з'ясування цих даних, диспетчер пересвідчується у правильності важливої інформації про виклик (уточнює, повторює адресу виклику тощо).

Виклик вважається прийнятим у разі отримання диспетчером повних відповідей від абонента на поставлені запитання. Диспетчер повинен закінчити розмову, повторивши абоненту адресу виклику та словами : «Виклик прийнято, зустріньте швидку допомогу». При потребі диспетчер може вимагати у особи, що викликає, зустріти Бригаду в обумовленому місці.

Якщо Бригаду викликають у громадське місце, чи на вулицю, то особа, що викликає, зобов'язана дочекатись її прибуття.

Не рекомендується доручати дітям викликати екстрену (швидку) медичну допомогу.

Диспетчер має право першим припинити розмову, якщо звернення не стосується надання екстреної медичної допомоги, попередивши про це абонента.

4. При отриманні виклику поза межею міста, диспетчер «103» зобов'язаний передати виклик на станцію (підстанцію) Е(Ш)МД за місцем виклику.

5. Диспетчери Центру екстреної медичної допомоги та медицини катастроф приймають виклики та направляють Бригади для надання медичної допомоги дорослим і дітям у випадках, означених у Наказі Міністерства охорони здоров'я України №370 від 01.06.2009р. та Постанові Кабінету Міністрів України №1119 від 21.11.2012р., а саме , при:

- втрати свідомості;
- судом;
- раптового розладу дихання;
- раптового болю в ділянці серця;
- гострого болю в черевній порожнині;
- головного болю, що супроводжується запамороченням або нудотою
- порушенням мовлення, слабкості у кінцівках, що виникли раптово;
- гіпо-та піперглікемічної коми;
- гіпертермічного синдрому;
- вираженої зовнішньої кровотечі, блювання кров'ю;
- при ознаках гострого отруєння;
 - порушення перебігу вагітності (передчасні пологи, кровотеча, поза лікарняні пологи, ін.);
 - анафілактичної реакції, спричиненої різними чинниками, в тому числі укусами комах, вживання продуктів;
- укусів змій;
- укусів тварин;
- усіх видів травм (поранення, переломи, опіки, відмороження, важкі забої, травми голови тощо);
 - масивної кровотечі з лунки зуба;
 - нещасних випадків в т.ч. обумовлених дією диму, вогню та полум'я, електричного струму, блискавки, пов'язаних із транспортними засобами;
 - теплового та сонячного удару, переохолодження;
 - асфіксією всіх видів (утоплення, потрапляння сторонніх тіл у дихальні шляхи, удушення);
- наслідків злочинного нападу;
 - надзвичайних ситуацій техногенного та природного характеру;
 - гострих психічних розладів, які супроводжуються поведінкою, небезпечною для життя хворого та оточуючих;
- інших станах, які загрожують життю та здоров'ю людини;

- при раптовому порушенні стану здоров'я в громадських місцях, на вулиці, підприємстві та установі, навчальному закладі, тощо.

- для транспортування пацієнтів з дому, з амбулаторно-поліклінічних установ у стаціонарні лікувально-профілактичні заклади винятково за викликом лікаря та при потребі медичного супроводу (пацієнт потребує носилкового транспорту, проведенні інтенсивної терапії під час транспортування, супроводу медичних працівників). Медичний працівник, який здійснює виклик зобов'язаний надати необхідний та доступний об'єм медичної допомоги, заздалегідь оформити направлення на госпіталізацію та відповідні медичні документи, дочекатися Бригаду та передати хворого її керівнику.

6. Особи, які викликають Бригаду (пацієнт, родичі або інші особи), зобов'язані:

- отримати згоду пацієнта, який знаходиться у свідомості на виклик Бригади;

- чітко і правильно відповісти на усі питання диспетчера, який приймає виклик;

- точно і достовірно описати скарги пацієнта;

- повідомити, хто і з якого номера телефону викликає Бригаду;

- назвати точну адресу виклику (район, вулицю, номер будинку і квартири, поверх, номер під'їзду та код дверей під'їзду).

У випадках, коли особі, яка викликає Бригаду, невідомі місце знаходження вулиці або будинку — необхідно вказати загальновідомі орієнтири та шляхи під'їзду до місця випадку;

- назвати прізвище, стать, вік пацієнта. Якщо зазначені дані про пацієнта невідомі, необхідно вказати його стать і орієнтовний вік;

- по можливості зустріти Бригаду біля воріт будинку (під'їзду);

- забезпечити Бригаді безперешкодний доступ до пацієнта і створити необхідні умови для надання екстреної медичної допомоги;

- створити необхідні умови для роботи Бригади при наданні медичної допомоги у помешканнях (можливість вимити руки, дати чистий рушник, забезпечити якісне освітлення);

- заздалегідь ізолювати домашніх тварин, які можуть ускладнити надання медичної допомоги пацієнту, а також заподіяти шкоду здоров'ю і майну медичних працівників Бригади;

- сприяти у транспортуванні пацієнта до санітарного автомобіля;

- у разі транспортування пацієнта в лікувально-профілактичний заклад, бажано мати при собі документи, які ідентифікують його особу (паспорт, страховий поліс, медичну карту, виписку зі стаціонару тощо).

7. Медичні працівники Бригади не зобов'язані знімати в квартирі взуття. У разі відмови від надання екстреної медичної допомоги до прибуття Бригади (пацієнту стало краще, медичної допомоги не потребує, тощо) особа, яка здійснювала виклик, повинна повідомити про це диспетчера.

8. Центр не несе відповідальності за виклики, які не могли бути своєчасно виконаними у разі неправильно вказаної абонентом адреси, відсутності нумерації будинків, відсутності таблиць з назвами вулиць, ненадання інформації про наявність кодового замка під'їзду, у випадку несправності переговорних пристроїв (домофонів), заторів та перешкод на автодорогах тощо.

9. У випадку, коли пацієнт недоступний для надання екстреної медичної допомоги (знаходиться у водоймищі, на кризі, на висоті, в глибокій ямі, в колодязі, шахті, цистерні, затиснутий уламками транспортних - засобів, будівельних конструкцій тощо), Бригада надає медичну допомогу тільки після прибуття аварійно-рятувальних служб, які повинні доставити пацієнта у безпечне для нього та Бригади місце.

Пацієнт, його родичі або законні представники та оточуючі не мають права вимагати від медичних працівників Бригади виконання ними своїх професійних обов'язків у разі загрози їх здоров'ю та життю до усунення цієї загрози аварійно-рятувальними службами або до прибуття працівників правоохоронних органів.

10. У випадках агресивної поведінки пацієнтів або оточуючих їх осіб, зокрема тих, які знаходяться в стані алкогольного, наркотичного або токсичного сп'яніння, гострого психічного розладу та загрожують здоров'ю або життю медичних працівників Бригади, надання медичної допомоги і транспортування пацієнтів здійснюються в присутності працівників правоохоронних органів.

У зазначених вище випадках Бригада має право не надавати медичну допомогу до прибуття працівників правоохоронних органів.

11. Керівник Бригади на вимогу пацієнта (або його законного представника) зобов'язаний надати інформацію в доступній формі про стан його здоров'я, про лікувальні заходи та прогноз щодо можливого перебігу захворювання.

Інформовану згоду/відмову на проведення необхідної екстреної медичної допомоги та транспортування в лікувально-профілактичний заклад пацієнт (або його законний представник) повинен підтвердити підписом у карті виїзду швидкої медичної допомоги. Якщо відсутність згоди може призвести до тяжких для пацієнта наслідків, лікар зобов'язаний йому це пояснити. Якщо і після цього пацієнт відмовляється від лікування, лікар має право взяти від нього письмове підтвердження, а при неможливості його одержання - засвідчити відмову відповідним актом у присутності свідків.

Екстрена медична допомога без згоди пацієнта (або його законного представника) надається у випадках, передбачених чинним законодавством України.

У разі якщо пацієнт після надання екстреної медичної допомоги потребує подальшого спостереження (лікування) в умовах медичного закладу, але відмовився від госпіталізації, керівник Бригади передає інформацію про пацієнта в амбулаторно-поліклінічний заклад для нагляду дільничним (сімейним) лікарем-терапевтом (педіатром) або черговим лікарем пункту невідкладної медичної допомоги для дорослого (дитячого) населення.

12. Рішення щодо необхідності екстреного транспортування пацієнта за медичними показами до лікувально-профілактичного закладу приймає керівник Бригади.

13. У разі транспортування в лікувально-профілактичний заклад пацієнта може супроводжувати лише одна особа (родич або його законний представник) з дозволу керівника Бригади.

14. У випадку транспортування дітей віком до трьох років можливий супровід двох осіб.

Дітей до 18-ти років у разі транспортування в лікувально-профілактичний заклад обов'язково повинен супроводжувати родич або його законний представник, або співробітник дитячої установи, якщо він знаходиться на місці виклику.

15. Центр не приймає виклики та не виїжджає:

до хворих для виконання планових призначень дільничного лікаря (ін'єкцій, крапельниць, перев'язок, інших призначень);

до хворих, які перебувають під наглядом дільничного лікаря з приводу хронічних захворювань і стан яких не вимагає надання екстреної (невідкладної) медичної допомоги;

до хворих для надання стоматологічної допомоги, окрім випадків невідкладної стоматології;

для видалення кліщів;

для видачі листків непрацездатності, виписування рецептів і заповнення будь-яких довідок, у тому числі про стан здоров'я, а також для складання судово-медичних висновків;

для здійснення міжлікарняних перевезень хворих, які не потребують медичного супроводу;

для транспортування трупів у патолого-анатомічні відділення і бюро судово-медичної експертизи.

16. У випадку звертання з приводу, що не потребує швидкої медичної допомоги, питання про відмову в прийомі виклику вирішує старший лікар зміни, про що обов'язково повідомляє особу, що здійснює виклик. При цьому

він зобов'язаний оформити письмову відмову і дати рекомендації щодо звернення у відповідний лікувально-профілактичний заклад (поліклініку, пункт невідкладної медичної допомоги або інші лікувально-профілактичні заклади), вказавши його адресу та телефон.

У разі необхідності індивідуального вирішення нестандартної або конфліктної ситуації особи, які здійснювали виклик, можуть звернутися до старшого лікаря Центру по телефону через диспетчера або особисто.

17. Громадяни, які висловили стосовно диспетчера, медичного працівника Бригади образи, погрози або вчинили хуліганські дії, заподіяли шкоду його здоров'ю або майну, несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства України.

Відповідно до ст. 183 Кодексу України про адміністративні правопорушення завідомо неправдивий виклик швидкої медичної допомоги тягне за собою накладення штрафу від 3-ох до 7 неоподатковуваних мінімумів з доходів громадян.