

ПРОТОКОЛ

действий диспетчера службы скорой медицинской помощи

1. Общие положения

1.1 «Диспетчерский Протокол по приему и передаче вызова для оказания скорой медицинской помощи (СМП) (далее – Протокол) определяют порядок, этапность, очередность деятельности службы скорой медицинской помощи (далее – служба СМП) при обращении в службу СМП и оказании ею скорой медицинской помощи, а также систему управления службой СМП.

1.2 Для целей настоящего Протокола используются термины и их определения:

- автомобиль СМП – специальный легковой автомобиль, имеющий соответствующие опознавательные знаки, оснащенный медицинской техникой, средствами связи, изделиями медицинского назначения и иным необходимым оборудованием, предусмотренным Перечнем, утвержденным Министерством здравоохранения , и предназначенный для оказания СМП пациентам и (или) их транспортировки;
- адрес вызова бригады СМП – адрес, по которому находится пациент, нуждающийся в оказании СМП;
- амбулаторный вызов бригады СМП – обращение в службу СМП пациента при посещении станции или подстанции СМП для оказания ему медицинской помощи;
- вызов бригады СМП – обращение в службу СМП, закончившееся осмотром пациента(ов) и оказанием СМП;
- выезд бригады СМП – выезд бригады СМП по адресу вызова бригады СМП для оказания СМП пациенту, в том числе на безрезультатный и ложный выезд бригады СМП, а также для транспортировки пациентов;
- обращение в службу СМП – обращение пациента либо иных лиц с просьбой оказать пациенту СМП;
- повод вызова бригады СМП – краткое описание состояния здоровья пациента при обращении за СМП;
- приоритет вызова бригады СМП – характеристика повода вызова бригады СМП, определяющая очередность направления бригад СМП по адресу вызова бригады СМП;
- попутный вызов бригады СМП – обращение непосредственно к бригаде СМП при выполнении ею другого вызова;
- безрезультатный выезд бригады СМП – выезд бригады СМП, завершившийся неоказанием пациенту СМП в связи с недостоверностью адреса вызова бригады СМП, либо отсутствием пациента по адресу вызова бригады СМП, либо ложным выездом бригады СМП;

- ложный выезд бригады СМП – выезд бригады СМП, завершившийся неоказанием СМП пациенту ввиду предоставления лицом, обратившимся в службу СМП, заведомо недостоверной информации об адресе вызова бригады СМП или о пациенте;
- неотложный вызов бригады СМП – вызов бригады СМП к пациенту по поводу заболеваний, не представляющих в момент обращения опасность для его жизни и здоровья, но которые могут привести к ухудшению его здоровья в течение суток;
- срочный вызов бригады СМП – вызов бригады СМП к пациенту по поводу заболеваний, не представляющих в момент обращения опасность для его жизни и здоровья, но которые без оказания медицинской помощи в течение часа могут представлять угрозу для его жизни и здоровья;
- экстренный вызов бригады СМП – вызов бригады СМП к пациенту по поводу заболеваний, представляющих в момент обращения опасность для его жизни и здоровья;
- транспортировка пациентов – доставка бригадами СМП пациентов из адреса вызова бригады СМП в приемные отделения больничных учреждений и решения вопроса о дальнейшем оказании медицинской помощи в стационарных или амбулаторных условиях;

1.3 Служба СМП осуществляет:

- прием вызовов бригад СМП и передачу их бригадам СМП;
- обеспечение 20-минутного в городе и 40-минутного в иных населенных пунктах прибытия бригад СМП по адресу вызова бригады СМП с момента передачи его бригаде СМП;
- организацию и оказание СМП, в том числе при амбулаторном вызове и попутном вызове бригады СМП;
- своевременную транспортировку пациентов;

1.4 Служба СМП не осуществляет:

- назначение дальнейшего (после оказания СМП) лечения пациентам;
- оказание медицинской помощи пациентам по назначению врачей-специалистов других организаций здравоохранения, кроме введения обезболивающих средств пациентам с онкологическими заболеваниями в нерабочее время амбулаторно-поликлинических организаций здравоохранения;
- выдачу листков нетрудоспособности и (или) справок о временной нетрудоспособности пациентам;
- выписку рецептов на лекарственные и наркотические средства, психотропные вещества;
- медицинское освидетельствование для установления факта употребления алкоголя, наркотических средств, психотропных, токсических или других одурманивающих веществ и состояния опьянения;
- перевозку больных на консультации, на приём к врачу или обследования, для перевозки из больниц домой;
- перевозку и доставку консультантов, обслуживающего персонала больниц, медицинских препаратов;
- транспортировку трупов, за исключением умерших в автомобиле СМП;

2. ПОРЯДОК ПРИЕМА, РЕГИСТРАЦИИ И ПЕРЕДАЧИ ВЫЗОВОВ БРИГАДАМ СМП

2.1 Экстренная, скорая и неотложная медицинская помощь населению республики оказывается бесплатно и круглосуточно.

2.2 Вызов бригады СМП осуществляется:

- по телефону «103»;
- при посещении пациентом или иным лицом станции СМП или при обращении к бригаде СМП;
- по прямым линиям связи с оперативными службами Министерства по чрезвычайным ситуациям и МВД.

2.3 Вызов бригады СМП принимается медсестрой (фельдшером) по приему вызовов и передаче их выездным бригадам. При приеме вызова бригады СМП фельдшером по приему вызовов службы СМП по телефону одновременно проводится автоматическая запись телефонного диалога, которая хранится в службе СМП 60 дней.

2.4 Вызывающий бригаду скорой помощи должен сообщить диспетчеру:

- причину вызова;
- фамилию, имя, отчество, возраст больного;
- точный адрес (улица, дом, подъезд, этаж, № домашнего телефона, код двери подъезда) и его ориентиры.

В каждом случае следует максимально точно отвечать на вопросы диспетчера – чёткий и лаконичный диалог ускоряет приём и компьютерную обработку вызова, обеспечивает своевременное прибытие бригады по профилю заболевания.

2.5 По возможности граждане, вызывающие скорую помощь, должны встретить бригаду скорой медицинской помощи на улице, во дворе, у подъезда или в другом месте, назначенном при разговоре по телефону. Злые домашние животные должны быть изолированы.

2.6 Медсестра (Фельдшер) по приему вызовов службы СМП при получении вызова бригады СМП:

- немедленно регистрирует вызов бригады СМП на электронном и (или) на бумажном носителе (далее – регистрация) в установленном порядке;
- определяет приоритет вызова бригады СМП;
- передает вызов бригадам СМП в течение времени, определенного в зависимости от приоритетности вызова.

2.7 Приоритеты вызова бригады СМП подразделяются на: экстренные; срочные; неотложные.

2.7.1 К **экстренным** вызовам бригады СМП относятся: авария; потеря пациентом сознания; сыпь с высокой температурой у детей; отравление пациента химическими веществами или лекарственными средствами; повешение, утопление; обширный ожог; глубокие и обширные раны; судороги; острые нарушения дыхания; чрезвычайная ситуация; дорожно-транспортное происшествие с пострадавшими; электротравма; падение с высоты выше собственного роста; пожар. Экстренный вызов бригады СМП передается фельдшером по приему вызовов службы СМП свободной выездной бригаде СМП в соответствии с ее специализацией не позднее 4 минут с момента его регистрации.

2.7.2 К **срочным** вызовам бригады СМП относятся: нарушение ритма сердца (аритмия); сердечный приступ; приступ астмы; травма; инородное тело; кровотечение (желудочно-

кишечное, маточное, носовое); отморожение; роды; внезапные нарушения двигательной активности; вызов бригады СМП, связанный с резким ухудшением состояния здоровья пациента при невозможности уточнения причины обращения. Срочный вызов бригады СМП передается фельдшером по приему вызовов службы СМП свободной бригаде СМП в соответствии с ее специализацией не позднее 10 минут с момента его регистрации.

2.7.3 К неотложным вызовам бригады СМП относятся: значительное изменение артериального давления; аллергия; головная боль; боль в животе, спине, грудной клетке; гемофилия; неадекватное поведение; почечная колика; рвота; сыпь; высокая температура (если температура не снижается пероральными лекарственными средствами); острая задержка мочи; пищевые отравления; внезапное изменение поведения у ребенка до 1 года; обезболивание; транспортировка пациента по вызову, принятому от медицинского работника. Неотложный вызов бригады СМП передается фельдшером по приему вызовов службы СМП свободной бригаде СМП в соответствии с ее специализацией либо в амбулаторно-поликлиническую службу здравоохранения во время ее работы не позднее 20 минут с момента регистрации вызова.

2.8 При невозможности самостоятельного принятия решения о приоритете вызова, о направлении бригады СМП на адрес вызова бригады СМП или в амбулаторно-поликлиническую службу фельдшер по приему вызовов службы СМП обязан известить об этом заведующего Станции СМП, а в его отсутствие старшего диспетчера. Ими же и принимается одно из решений:

- о приоритете вызова бригады СМП;
- о направлении бригады СМП на адрес вызова бригады СМП;
- о передаче поступившего обращения в службу СМП в амбулаторно-поликлиническую службу здравоохранения.

2.9 При поступлении обращения для вызова бригады СМП, не относящегося к перечисленным выше «поводам к вызову бригады СМП», фельдшер по приему вызовов службы СМП дает пациенту рекомендации, в какую государственную организацию здравоохранения необходимо обратиться за получением медицинской помощи.

2.10 Во всех конфликтных ситуациях вопрос записи вызова и направления бригады решает заведующий Станцией СМП, при его отсутствии - старший диспетчер. Заведующий станцией СМП и врач выездной бригады станции скорой медицинской помощи имеет право давать консультации без выезда к больному - по телефону.

2.11 При наличии медицинских показаний бригада СМП обеспечивает транспортировку пациента. Бригады скорой помощи осуществляют перевозку рожениц нуждающихся в экстренной госпитализации в родильные дома, а также перевозки больных с экстренной патологией и плановых больных, требующих транспортировки на носилках, по направлению амбулаторно-поликлинических учреждений. Вызова для осуществления медицинских перевозок принимаются только от медицинских работников, определивших необходимость сопровождения больного медицинским персоналом. До приезда бригады больные с экстренной патологией находятся под наблюдением медицинского работника.

Кроме того, транспортировке подлежат:

- все пациенты с явными признаками угрожающих жизни состояний и угрозой развития опасных для жизни осложнений;
- при невозможности исключения патологических процессов и осложнений, требующих круглосуточного медицинского наблюдения и интенсивного лечения, диагностических и лечебных мероприятий в стационарных условиях;
- пациенты, представляющие опасность для окружающих, по инфекционно-эпидемическим и психиатрическим показаниям;

- лица, внезапно заболевшие и (или) пострадавшие, находящиеся в общественных местах;
- лица, повторно обратившиеся за скорой (неотложной) медицинской помощью в течение суток;
- пациенты, находящиеся в критических, неотложных состояниях, угрожающих жизни, транспортируются бригадами СМП непосредственно в анестезиолого-реанимационное отделение, минуя приемное отделение учреждения, оказывающего медицинскую помощь в стационарных условиях.

СМП лицам, содержащимся под стражей, оказывается в соответствии с установленным законодательством порядке.

Передача пациента бригадой СМП в медицинское учреждение, оказывающее медицинскую помощь в стационарных условиях, подтверждается подписью дежурного врача (медицинской сестры) приемного отделения в карте вызова бригады СМП с указанием даты и времени приема пациента, заверенной штампом приемного отделения соответствующего учреждения здравоохранения.

При отказе пациента от медицинского вмешательства или от транспортировки в необходимое учреждение здравоохранения ему, либо сопровождающим его лицам (супругу, супруге, при его (ее) отсутствии – близким родственникам, а если это касается ребенка, то родителям, опекунам, попечителям), медицинским работником службы СМП в доступной форме должны быть разъяснены возможные последствия отказа.

Отказ пациента от медицинского вмешательства, а также от его транспортировки в соответствующее учреждение здравоохранения, оформляется записью в карте вызова с указанием возможных последствий и подписывается пациентом либо лицами, указанными выше, а также медицинским работником.

В случае, если пациента не удалось убедить в необходимости его транспортировки в соответствующее учреждение здравоохранения для лечения в стационарных условиях, врач (фельдшер) бригады СМП обязан:

при критических, угрожающих жизни состояниях пациента, связанных с тяжелой травмой, обусловленных острой кровопотерей, отравлением, острым психозом, иных критических состояниях, обусловленных заболеванием, известить заведующего Станции СМП или старшего диспетчера станции скорой медицинской помощи для привлечения им сотрудников органов внутренних дел при осуществлении транспортировки или решения вопроса о необходимости повторного выезда к пациенту;

безотлагательно в рабочее время передать информацию в организацию здравоохранения, оказывающую медицинскую помощь в амбулаторных условиях, по месту жительства (месту пребывания) пациента о необходимости его активного посещения врачом-терапевтом (при необходимости, врачом-специалистом).

2.12 Бригады скорой помощи осуществляют обезболивание наркотическими препаратами больных с онкологическими заболеваниями с 20-00 до 08.00 в будние дни и субботы, а также круглосуточно в выходные дни по заключению комиссии поликлиники. В остальное время обезболивание онкобольных осуществляется медработниками поликлиник.

2.13 Больные и пострадавшие, доставляемые скорой медицинской помощью, подлежат обязательному врачебному осмотру в приемном отделении больницы. По возможности они должны иметь при себе паспорт и имеющуюся на руках медицинскую документацию. В случаях, когда для решения вопроса о необходимости госпитализации требуется дополнительная консультация и исследования, таковые организуются и проводятся самими лечебными учреждениями.

2.14 При поступлении попутного вызова бригаде СМП врач (фельдшер) бригады СМП:

- сообщает о данном вызове фельдшеру по приему вызовов службы СМП;
- определяет приоритет вызовов бригады СМП;
- сообщает фельдшеру по приему вызовов службы СМП о необходимости выезда другой бригады СМП;
- оказывает необходимую СМП пациенту с приоритетным вызовом бригады СМП;
- после оказания необходимой СМП пациенту с приоритетным вызовом бригады СМП до приезда другой бригады СМП оказывает необходимую СМП пациенту с заболеванием, не представляющим в момент обращения опасности для его жизни и здоровья;
- в зависимости от состояния пациента с приоритетным вызовом бригады СМП обеспечивает его транспортировку либо дожидается приезда вызванной другой бригады СМП.

3 Специальные ПОЛОЖЕНИЯ

3.1 При необходимости дальнейшего медицинского наблюдения за состоянием здоровья пациента после оказания ему медицинской помощи информация по поводу вызова бригады СМП в рабочие дни в течение суток передается в амбулаторно-поликлинические учреждения.

3.2 О лицах, виновных в преднамеренном необоснованном вызове скорой медицинской помощи, сообщившие ложные данные из озорных или хулиганских побуждений, а также допустившие антиобщественные поступки по отношению к персоналу выездных бригад, направляется информация в соответствующие органы для их привлечения к административной или уголовной ответственности.

3.3 В ситуациях, угрожающих жизни и здоровью медицинского персонала (присутствие в помещении злобных животных, угроза со стороны вызывающих или пострадавших оружием, групп лиц, находящихся в состоянии наркотического, алкогольного опьянения и антисоциальных элементов и т.д.) бригада скорой медицинской помощи вправе обратиться в органы МВД для совместной работы на вызове. При невозможности в подобных ситуациях обеспечить личную безопасность, выездная бригада имеет право оставить вызов без обслуживания.

3.4 В ситуациях, когда пострадавший недоступен осмотру (находиться в водоёме, на большой высоте, в глубокой яме, зажат обломками автомобилей, строительных конструкций и пр.) бригада скорой помощи вправе обратиться в подразделения МЧС для совместной работы на вызове.

3.5 Устные сведения о больных и пострадавших, обслуженных бригадами СМП и доставленных в больницу, население может получить круглосуточно по телефону 103 и телефонам приемных отделений больниц.

3.6 Письменные справки по вызовам бригад скорой медицинской помощи могут быть выданы статистиком Станции СМП по письменному запросу организаций и учреждений.