Автор: admin
20.06.2014 11:24 -

Как правильно вызвать «Скорую Помощь»?

Речь пойдет о той вещи, которая связана с событиями малоприятными и волнующими, порой - трагическими (может быть, некоторое исключение - нормальный процесс родов). К работе этой службы предъявляют немало претензий, о заслуженности которых мы сейчас не будем дискутировать.

В свою очередь, работники "Скорой Помощи" подчас работают в условиях невероятного кадрового и материально-технического дефицита, цейтнота, который и не снился многим из нас, и колоссальных нервных перегрузок. Их претензия к медицинской и правовой малограмотности большинства граждан также может быть обоснованной. Но сейчас наша задача - сделать так, чтобы возникающее по мере необходимости взаимодействие служителей Эскулапа и нуждающихся в их помощи стало наиболее продуктивным. Для этого - несколько советов.

1. В больших городах служба "Скорой Помощи" обслуживает несчастные случаи и неотложные состояния, угрожающие жизни и происходящие в любой обстановке и ухудшения здоровья (например, обострение имеющегося заболевания), происходящие на улице и в общественных местах. В городах-миллионниках ее бригады, как правило, профилированы (кардиологическая, психиатрическая, токсикологическая и иные). Со случаями, происходящими дома и не несущими быстрой и прямой угрозы жизни, поручается справляться похожей, но не обладающей таким профилированием, быстротой действия и комплектацией "Неотложной помощи" (номер телефона обычно городской, главная задача - снять наиболее опасные симптомы и госпитализировать при наличии показаний). В городах поменьше эти службы обычно совмещены и вызываются по всем известному телефону 03.

2. Набрав номер 03, Вы будете общаться с диспетчером, главная задача которого - принять решение о выезде конкретной бригады или мотивированном отказе (рекомендация обратиться в поликлинику, "Неотложную Помощь" и так далее). Посему в нескольких предложениях ему надо рассказать: где (место), с кем (пол, возраст) и что (симптомы) происходит. Дальше обычно следует серия уточняющих вопросов, после чего и принимается решение. Если диспетчеру что-то непонятно, к телефону приглашается ответственный дежурный врач (он - тоже из состава подстанции, но в этот день не работает на выездах, а дежурит на телефоне). Если диспетчер, как Вам кажется, не до конца понимает ситуацию - смело требуйте к телефону ответственного дежурного!

3. Все происходящие по телефону 03 разговоры записываются на магнитофон, поэтому в случае Вашей неудовлетворенности решением медицинских работников всегда найдется, чем аргументировать. В свою очередь, хамство и угрозы, пьяная брань и ложь граждан также остаются на ленте магнитофона и хранятся в архиве.

4. Если принятое службой решение Вас не устраивает, целесообразнее всего попросить должностное лицо представиться (не факт, что назовутся по фамилии, но служебный номер скажут) и попросить четко сказать, на основании какого пункта какого руководящего документа Вам отказывают в помощи сейчас. Если ответят (а это - свидетельство профессионализма), не худо бы запомнить, лучше всего - записать. На досуге по возможности ознакомиться. Не забывайте - это хранит пленка магнитофона! Так что это более целесообразно, нежели просто давить на жалость или обвинять в бездушии.

5. Если принято решение о выезде в Ваш адрес бригады - тщательно и подробно продиктуйте диспетчеру точное местонахождение (с улицы или двора, может ли проехать машина, номер кода, освещенность и так далее вплоть до мелочей). В спешке многое забывается. Если совсем сложно и позволяет возможность - лучше встретить бригаду на подступах к месту осмотра пациента.

6. Если бригада "Скорой" прибывает к Вам - у них по сути есть 4 варианта решения: пациент госпитализирован, пациент передан другой бригаде (например, профилированной), пациент в госпитализации не нуждается (возможно оказание помощи на месте, не забудьте все мероприятия и рекомендации на будущее попросить в письменном виде!) и ... ну, в общем, Вы поняли. Устные советы по типу "Ну, это с каждым бывает" или "Да он просто пьяный" - свидетельство непрофессионализма.

7. Работники "Скорой Помощи" не выписывают рецептов и не дают никаких экспертных заключений (листки временной нетрудоспособности, экспертиза алкогольного и наркотического опьянения и иное). Это просто не входит в их компетенцию. Точно так же они не вправе требовать с Вас денег за оказание помощи или сам факт транспортировки пациента.

Всем доброго здоровья и правовой грамотности!

Автор - **Сергей Зиновьев**

Источник