**Если вы вызываете скорую помощь**

Мы с детства заучиваем слова “01”, “02” и “03” . Мы знаем – если случится несчастье, нужно позвонить по этим телефонам. Приедут компетентные люди и помогут. И если первые два телефона, к счастью, требуются в жизни далеко не всем, то “ноль-три”, увы, рано или поздно набирает каждый. Набирает и слышит в трубке женский или реже мужской голос, произносящий заветные и такие нужные в этот момент слова: “Скорая слушает”.

“Слушает…” А знаете ли Вы что и как сказать? Как общаться с человеком по ту сторону соединившего вас провода? Я постараюсь дать несколько рекомендаций, которые облегчат ваш разговор и, поверьте на слово, могут улучшить качество оказываемой Вам помощи еще до того, как врач “скорой” впервые Вас увидит.

Здороваться или нет – зависит только от Вас. Если Вы считаете, что обмен приветствиями отнимает драгоценное время, можете сразу приступать к делу. Хотя фразы “Здравствуйте – Здравствуйте” займут максимум три секунды.

Постарайтесь в первой же фразе сформулировать то, зачем Вы вызываете “скорую”. Например: “Болит сердце” или “Упал, повредил ногу, не могу на нее наступить”.

После этого ответьте на вопросы диспетчера, по возможности коротко и точно. Если Вас попросили вызвать “скорую” для кого-либо (соседа, прохожего, родственника) постарайтесь выяснить болел ли чем-то раньше, когда лечился последний раз, как давно ухудшилось состояние, что побудило к вызову “скорой” именно сейчас (усилились боли или сменили характер, появились новые жалобы, ухудшилось самочувствие). Об этом Вас спросят и, пожалуйста, постарайтесь ответить правильно.

Не думайте, что эти вопросы бессмысленны и только затягивают начало оказания помощи.

Существуют алгоритмы, опробованные и отработанные на тысячах станций скорой помощи в течение многих лет. Эти алгоритмы включают, в том числе, и диалог диспетчера с вызывающим.

Работники “скорой” являются специалистами во всем. Заранее никогда не известно, какой вызов будет следующим. Поэтому, может и несколько поверхностно, но мы должны знать и уметь применять знания из любой области медицины. От перелома до инфаркта, от родов до дизентерии, в любом месте в любое время нужно за несколько секунд оценить обстановку, принять решение и начать оказание помощи.

Каждый Ваш правильный ответ проясняет возможную картину заболевания.

Можно сказать, что лечение начинается до выезда машины “скорой” со станции. Начинается с того момента, как врач возьмет карту вызова. Повод к вызову, пояснения диспетчера по приему вызовов, возраст, время суток – все начинает зацепляться друг с другом и выстраивать связь. Когда врач входит в квартиру, у него в голове уже имеется несколько подходящих вариантов, которые уточняются, отбрасываются или детализируются при анализе обстановки, внешнего вида и поведения больного и окружающих. Прежде чем медик произносит сакраментальную фразу: “На что жалуетесь?” у него готов предварительный диагноз.

Некоторые, видимо опасаясь отказа при вызове “скорой”, указывают заведомо неправильный повод. Думая, что “боли в животе” или “боли в голове” звучит недостаточно веско, они сразу говорят “болит сердце”, а то и “умирает”. Можете перечитать то, что я сказал выше и поймите: перестраивать всегда труднее, чем строить. Несоответствие ожидаемой и фактической картины производит ошибку алгоритмов, слом старой и построения новой версий, что занимает некоторое время и вызывает раздражение у врача на пациента за ложь, у пациента на врача – за кажущееся тугодумие и медлительность.

Некоторые, то ли стесняются, то ли боятся говорить при вызове о предшествующем употреблении спиртного. Не нужно этого делать! Употребление больным спиртного – это не повод для отказа в приеме вызова. В то же время алкоголь обладает анальгезирующим (обезболивающим) свойством и, при достаточно большой дозе, может смазать всю картину. А, если больной при этом утверждает, что “… выпил всего граммов 50…”, то можно недооценить тяжесть заболевания.

После вопросов о самочувствии, также точно нужно ответить кому вызывается “скорая”: фамилия, имя, отчество, возраст, пол заболевшего; кто вызывает “скорую” – родственник, сослуживец, прохожий. Назвать точный адрес с указанием номера подъезда и этажа. Номер подъезда называйте порядковый и только потом нужно уточнить: “Третий от банка” или “Первый от рынка”. Желательно объяснить, как лучше подъехать к Вашему дому и будет очень хорошо, если кто-либо сможет выйти встретить “скорую”. Тогда дополнительно скажите, где именно вы будете ее встречать. По прибытии машины подайте какой-нибудь знак, что Вы не просто прохожий, например – поднимите руку или – ночью – мигните фонариком.

Если не можете или не хотите встречать – хотя бы отоприте дверь. Сейчас все норовят оградиться, устанавливают в коридоре железные двери до потолка, намертво перекрывая ими свет единственной лампочки. При такой освещенности наших подъездов Вас попросту не найдут!

В конце разговора назовите номер телефона, с которого вызываете “скорую”. Это тоже не прихоть. В случае, если Вы все же что-то напутали и “скорая” никак не может Вас отыскать, по этому телефону перезвонят и уточнят.

И общая рекомендация – сколь бы страшной не казалась ситуация – не поддавайтесь панике. Скрутите в себе страх и истерику. Быстро и толково изложив диспетчеру ситуацию Вы добьетесь большего, чем, если в течение пяти минут будете кричать в трубку: “Вы что?! Да человек умрет! Приезжайте немедленно! Да мы вас!…”, зачастую забыв назвать даже адрес. Лучше спросите, что можно сделать до приезда “скорой”.

Вообще, не пренебрегайте советами, которые можно получить от диспетчера. Как я уже говорил, работники “скорой” являются универсальными специалистами, работают в экстренной медицине не один год. В несложных случаях можно благополучно разрешить ситуацию, пользуясь советами.

Напоследок. Прежде чем снять трубку и набрать 03, решите, чего же Вы хотите на самом деле? Снять боли или разрешить острую ситуацию, угрожающую жизни? Получить справку, больничный лист, другой оправдательный документ для предъявления на работе? Нужно, чтобы Вам назначили лечение или выписали рецепт?

“Скорая” – служба экстренная. Никаких рецептов и справок не выдает. Для этого существует участковая служба, врачи и медсестры. Они же назначают лечение и контролируют его.

Самое последнее: “Скорая помощь” осталась, пожалуй, последней полностью бесплатной медицинской службой. Если у Вас нет медицинского страхового полиса либо он недействителен – это не будет поводом к отказу от вызова.