

# «Ваш вызов принят, ждите!»

**Скорая медицинская помощь (СМП) является самым массовым, доступным и бесплатным видом медицинской помощи, которую получают жители Королёва в рамках государственной системы здравоохранения. Каждый из нас хоть раз в жизни набирал спасительные «03», с надеждой и нетерпением ждал «скорую» и поэтому, скорее всего, имеет своё мнение о её работе. Но всё-таки большинство из нас судит об этой службе поверхностно, не понимая до конца сути и специфики её работы.**



Например, не все знают, в чём отличие между скорой и неотложной помощью, а также какие нагрузки и зарплаты у врачей «скорой помощи» или почему иногда «скорая» так долго едет?

Об этом и многом другом мы попросили рассказать **главного врача станции СМП г. Королёва Николая Костровского** (на фото).

— **Николай Николаевич, в чём на сегодняшний день заключаются основные проблемы работы «скорой помощи»?**

— Главная и основная — дефицит кадров. В Королёве, без учёта Юбилейного, 187 тысяч населения. Из них 30 тысяч — дети. Есть норматив, согласно которому положена одна врачебная бригада на 10 тысяч жителей. Исходя из норматива, у нас на линии должны работать 18 бригад, три из которых — педиатрические. А у нас 10 бригад, в составе которых четыре врача и один педиатр.

— **Проблема с кадрами была всегда или появилась недавно?**

— За те восемь лет, что я возглавляю станцию СМП в Королёве, кадровый дефицит был всегда, причём это проблема не только нашего города, врачей не хватает и в других городах Подмосковья. Объяснение этому простое: рядом — Москва, зарплаты столичных врачей на порядок выше, поэтому людей можно понять — они выбирают более достойную оплату своего труда. Как говорится, «рыба ищет где глубже, а человек — где лучше».

— **Сколько получает врач «скорой помощи» в Королёве?**

— Заработная плата начинающего врача со всеми надбавками — чуть более 26 тысяч, фельдшера — 18 450 рублей. А врач, например, с 7-летним стажем, получает около 44 тысяч, фельдшер с таким же стажем — 30 тысяч рублей.

— **А чем ещё, кроме заработной платы, можно привлечь специалистов?**

— Жильём. Если медикам предоставлять жильё, хотя бы служебное, то проблема с кадрами будет решаться.

— **Помимо кадровых проблем, какие ещё трудности испытывает городская служба СМП?**

— Вторая проблема — транспортная. Пропускная способность городских дорог изначально была рассчитана примерно на 25–30 тысяч машин. В настоящее время на учёте в королёвской ГАИ числятся 100 тысяч автомобилей, без учёта транзита и приезжих. Всё это увеличивает нагрузку на городские артерии, особенно в утренние и вечерние часы. А пробка — это увеличение вре-

мени доезда машин «скорой помощи» до больного.

— **Всегда ли автомобилисты уступают ей дорогу?**

— В основном уступают, хотя бывают такие ситуации, как например, на Болшевской эстакаде, когда машины встанут в 3–4 ряда и всё — их уже никак не объедешь. Кроме этого, время доезда «скорой» может увеличиваться из-за плохого освещения улиц, отсутствия нумерации домов, несвоевременной или некачественной расчистки дорог от снега. Также много проблем бывает из-за «тесных дворов», где машины припаркованы так, что проехать карете «скорой помощи» практически невозможно. Поэтому, пользуясь случаем, хочу обратиться к автомобилистам, оставляющим свои машины во дворах: «Делайте это так, чтобы всегда оставалась возможность для проезда машины «скорой помощи».

Также хочу обратить внимание на тот факт, что иногда во дворах перекрывают въезды бетонными блоками. Понять людей можно, они хотят сократить транзит через свой двор. Но надо помнить, что беда может случиться с каждым. И в итоге потерянное время будет стоить кому-то жизни.

— **Иногда жители сетуют, что при вызове «скорой» диспетчеры задают много вопросов, на их взгляд не по существу. Так ли это?**

— Не соглашусь. Диспетчер задаёт вопросы не потому, что ему хочется поговорить. Он старается максимально выяснить проблему для того, чтобы определить как срочно и какую именно врачебную бригаду отправить на вызов. Дело в том, что скорая

## ЦИФРА

Согласно результатам социологических исследований, которые проводила страховая компания МАКС-М, работой «скорой помощи» в Московской области довольны **43%** опрошенных, а в городе Королёве — **51%**.

медицинская помощь оказывается в тех случаях, если речь идёт об угрожающих жизни человека состояниях. В частности, при потере сознания, нарушениях дыхания, при тяжёлых травмах, обильных кровотечениях, параличе, сильных болях за грудиной или в области сердца, нарушениях сердечного ритма, при некупирующихся приступах бронхиальной астмы, болях в животе, отравлениях химическими веществами, обширных ожогах. При заболеваниях, требующих медицинского вмешательства, но не представляющих видимой угрозы жизни, оказывается неотложная помощь.

Вызов считается принятым, если в конце диалога с диспетчером звучит фраза: «Ваш вызов принят, ждите».

— **В чём принципиальная разница между скорой и неотложной помощью?**

— По нормативу Министерства здравоохранения, карета «скорой помощи» должна доезжать до больного за 20 минут. Время доезда «неотложки» может растянуться на два часа. В идеале «неотложка» должна быть при каждой поликлинике. Однако дефицит кадров участковой службы в наших поликлиниках привёл к тому, что в Королёве не существует отдельной службы, оказывающей неотложную помощь. Все вызовы по линии «неотложки» ложатся на «скорую помощь».

— **Какие документы следует показывать врачу «скорой помощи» на вызове?**

— Прибывшая на вызов бригада на законных основаниях просит предъявить пас-



Королёвская станция скорой помощи.

порт, страховой медицинский полис пациента, а также дать письменное согласие на медицинское вмешательство. Всё это не должно возмущать пациентов, так как этого требует закон.

— **Если человеку стало плохо на улице, а полиса ОМС у него при себе нет?**

— Никто не собирается требовать полис с человека, которому стало плохо на улице. В законе есть прямая норма — когда нельзя предъявить полис ОМС, он не предъявляется. «Скорая помощь» в любом случае приедет к пациенту, независимо от того, застрахован он или нет.

— **Насколько востребована «скорая помощь»? Как часто или сколько раз за 2014 год было вызовов? И сколько из них было реально «неотложных»?**

— В 2014 году служба скорой медицинской помощи г. Королёва выезжала на вызовы 55 тысяч раз, из них реально экстренных только одна треть. Бывают периоды, когда «скорую» вызывают по 200–220 раз в сутки. Обычно это праздничные и выходные дни, когда поликлиники не работают. Например, в новогодние каникулы с 1 по 9 января 2015 года наша станция СМП обслужила 2200 вызовов. Хочу обратить внимание, что средний показатель количества вызовов на одну бригаду СМП в Москве составляет 9 вызовов в сутки. В Королёве меньше 15 практически не бывает. Самое большое количество вызовов приходится на вечерние часы, потому что люди приходят с работы, участкового уже не вызовешь, в поликлинику также можешь не успеть, так как они работают до 19.00–20.00, поэтому звонят нам.

— **Чем можно объяснить столь значительное количество «непрофильных» для «скорой помощи» вызовов?**

— Во-первых, не все до конца понимают, в чём заключается главная обязанность СМП, а во-вторых, человеку гораздо проще набрать «03», чем идти в поликлинику, брать талон, ждать в очереди и т. д. Пользуясь случаем, хочу напомнить нашим жителям, что работники СМП имеют сертификат на оказание только скорой медицинской помощи. Если пациент не нуждается в экстренной медпомощи, то он получает рекомендации. Назначать лечение, направлять на обследования, давать экспертное заключение работники СМП по закону не вправе. Именно эти ситуации чаще всего вызывают недовольство населения. Здесь правило одно — лечиться надо в больнице, а «скорая» обязана «снять» критическое состояние, если человеку плохо.

В конфликтных и спорных случаях можно позвонить диспетчеру, позвать старшего врача для решения проблемы.

— **Можно ли получить консультацию специалистов «скорой помощи» по телефону?**

— Лучше этого не делать, так как, во-первых, при схожих симптомах могут оказываться совершенно разные заболевания, для лечения которых могут требоваться взаимоисключающие методы. А во-вторых, такие звонки занимают телефонную линию и могут помешать дозвониться до «скорой» в действительно экстренном случае.

— **Есть ли в Королёве профильные бригады «скорой помощи»?**

— У нас есть психиатрическая и детская бригады.

— **В каком состоянии находится автопарк станции СМП города Королёва?**

— Согласно штатному расписанию, автопарк нашей станции СМП состоит из 14 машин. Все они в рабочем состоянии.

По сравнению с другими станциями наш автопарк относительно «свежий». По существующим правилам машины «скорой помощи» списываются через семь лет эксплуатации. В случае, если транспортное средство работает 24 часа в сутки, то менять его надо через пять лет. У нас машины работают круглосуточно, сменяются только бригады. К сожалению, менять машины каждые пять лет не получается. Поэтому стараемся обеспечить им должный уход, профилактику, своевременный ремонт и т. д.

Для нормальной работы нашей станции СМП нам необходимо ежегодно получать по две единицы транспорта.

— **Каковы на сегодняшний день стандарты оборудования карет «скорой помощи»? Соответствует ли королёвский парк этим стандартам?**

— Машины «скорой помощи» бывают трёх классов: «А», «В» и «С».

Класс «А» — без оснащения и предназначен для фельдшерской бригады, класс «В» — врачебная, а класс «С» — реанимационная.

В королёвском автопарке «скорой помощи» есть два реанимационных автомобиля, полностью укомплектованных под интенсивное оказание медицинской помощи. Остальные машины, кроме психбригады и педиатрической, оборудованы кардиографом, дефибриллятором, инголайзером. Выезжая на вызов, бригада СМП имеет возможность определить сахар, снять кардиограмму и сделать другие исследования в зависимости от стандартов.

— **За чей счёт финансируется работа «скорой медицинской помощи»?**

— С 2014 года финансирование работы СМП идёт за счёт ОМС, то есть у нас каждый вызов обозначен в цене. За каждый вызов мы отчитываемся перед страховой компанией. Вызовы, обслуженные без предоставления пациентом полиса ОМС, страховой компанией не оплачиваются.

— **Как вызвать «скорую помощь» с мобильного телефона?**

— Вызов «скорой помощи» осуществляется по номерам: 03, 103, 112 и 8(495)516-55-27. Принимает вызовы диспетчер. Именно он сортирует их по срочности и профильности.

— **Что бы вы хотели сказать жителям Королёва?**

— Обращаясь к жителям Королёва, хочу пожелать всем здоровья и попросить не злоупотреблять своим правом на вызов, потому что, вызывая медиков по пустякам, вы в это время лишаете права на получение экстренной помощи тех, кому она намного нужнее.

А ещё хотелось бы больше понимания в нашей работе (в ней немало сложностей в современных условиях), не требовать того объёма помощи, который не входит в наши обязанности, быть вежливее к нашим сотрудникам. Мы стараемся выполнять свою работу добросовестно в меру своих возможностей!

**Беседовала Инна РОЖДЕСТВЕНСКАЯ  
Фото Вячеслава СЕРГУНОВА**