

* Вызов «скорой» ПОМОЩИ

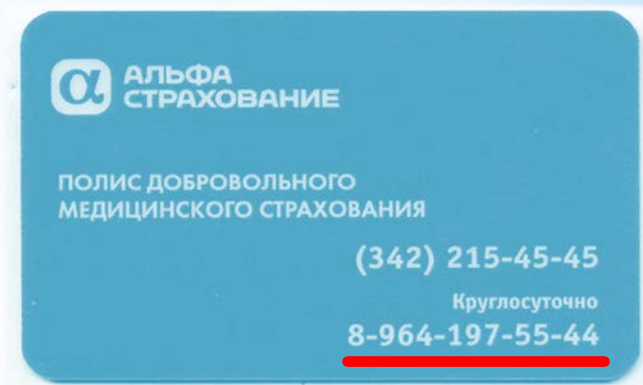
Что нужно знать при разговоре с врачом:
полезная информация, нужные слова и
фразы

- * Если Вам плохо и болезнь/травма угрожает Вашей жизни, Вы звоните по телефонам:
- * 103 (городской номер)
- * 030 (мобильный номер для МТС, Мегафон, Теле2)
- * 903 (Билайн)

- * Такая помощь называется «неотложная», ее оказывают бесплатно

* Номер телефона

- * Если Вам плохо, Вы не можете пойти к врачу, **болезнь/травма не угрожает Вашей жизни**, Вы звоните в Вашу страховую компанию.
- * Ее телефон есть на Вашем медицинском полисе ДМС



* Вопросы диспетчера

Когда Вы звоните в «скорую» помощь, Вам отвечает **диспетчер**. Диспетчер будет задавать **вопросы**; Вы должны знать, что (какую информацию) обязательно нужно рассказать.

- * - Какие у Вас **жа́лобы**? / На что жа́луется? (ваша проблема, почему Вы звоните врачу)
- * - Что случилось/ Что произошло? (почему Вы получили **травму**? Рассказываете о происшествии)
- * - Когда это началось? / Когда Вы почувствовали **симпто́мы**? (сколько времени Вы болеете)
- * - Какие **лека́рства** принимали? / Что Вы принимали? / Что Вы приняли? (Если раньше Вы пили таблетки, микстур, порошки, Вы должны сказать об этом диспетчеру)



- * - Скажите **адрес**. / Адрес, улица? / Дом **жилой** или **частный**?
- * (Вы говорите, где Вы находитесь:
- * Название улицы (улица - ул., проспект - пр., переулок - пер., площадь - пл. бульвар - бул./б.),
- * номер дома: (27/6) «двадцать семь дробь шесть» (167а) «сто шестьдесят семь а»,
- * корпус (корп.1),
- * строение (стр.2),
- * подъезд (п.),
- * квартира (кв.).
- * Например:
- * *Борисоглебский пер., д. 15/7, стр. 1, кв. 5 = Борисоглебский переулок, дом пятнадцать дробь семь, строение один, квартира пять*

- * Если Вы живете в частном доме и не знаете его номер, Вы должны сказать, что Ваш дом - **частный**



- * Если Вы живете в **жилом** доме, Вы говорите название улицы, номер дома, номер корпуса или строения, номер подъезда, номер квартиры и номер **домофона** (код, который вы нажимаете, когда входите в подъезд). Обязательно скажите номер Вашего **этажа**.



* Как сообщить адрес

- * - **Как зовут?** / Имя, Фамилия, Отчество? / Имя, фамилию, отчество скажите. (говорите то, что написано в Вашей визе/миграционной карте)
 - * - Какой **пол?** / Какого пола больной? (мужской или женский)
 - * - **Полных лет** (Вам) сколько? / (Какой) **возраст?** / Год рождения? (Вы должны сказать, в каком году Вы родились или сколько Вам сейчас лет)
 - * - Номер полиса? (Вы диктуете номер Вашего страхового полиса ДМС; диспетчер не всегда спрашивает его, поэтому держите полис рядом, когда звоните диспетчеру)
- * Когда Вы рассказываете диспетчеру ваше состояние, **НЕ ГОВОРИТЕ ДИАГНОЗ, О КОТОРОМ ВЫ ДУМАЕТЕ!** Ваш диагноз может быть неверным! **ГОВОРИТЕ ТОЛЬКО О ТОМ, ЧТО СЛУЧИЛОСЬ И ЧТО ВЫ ЧУВСТВУЕТЕ, СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ ВЫ ЭТО ЧУВСТВУЕТЕ!**

* **ФИО; пол; возраст**

* Хронические заболевания

- * - это длительные заболевания (они у Вас давно), которые Вы не можете вылечить (эти заболевания будут у Вас всегда)
- * *Например: астма, бронхит, ишемическая болезнь сердца, герпес, цистит, гастрит, камни в почках и т.д.*
- * Вы должны сказать диспетчеру и врачу о них, если такие заболевания у Вас есть! Обязательно посмотрите название Вашего хронического заболевания на русском языке, Вы всегда должны сообщать о своем заболевании врачу!

* Наследственные заболевания

- * - это заболевания, которые были и есть у Вас и у Ваших родственников (матери, отца, бабушек, дедушек и т.д.).
- * Вы должны знать название этого заболевания на русском языке, чтобы сказать о нем врачу!

* Аллергия

- * Если Вы чувствуете себя плохо, когда пьете какое-то лекарство. При аллергии на лекарства также обязательно скажите об этом врачу! Реакция на такое лекарство может быть смертельной!

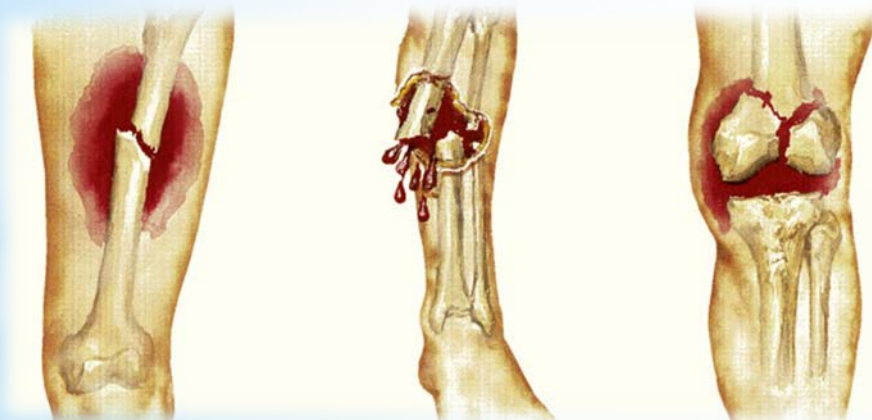
* Заболевания

- * Когда приезжает врач, он всегда просит показать ваш страховой полис ДМС, Вы должны снова сказать ваши ФИО, возраст/год рождения.

Вопросы врача и диспетчера могут повторяться:

- * - Расскажите, что случилось. / Как это произошло? (если Вы рассказываете о **внешних повреждениях**, например: ушиб, растяжение, перелом, вывих, ожог).
ситуация
- * - Какие у Вас **жалобы**? / На что жалуетесь? / На что жалуемся?
состояние - что Вы чувствуете?
- * - Что Вас **беспокоит**? (обычно этот вопрос задает врач в том случае, когда травма или болезнь не угрожает жизни)

- * **Перелом** *Закрытый и открытый перелом кости*



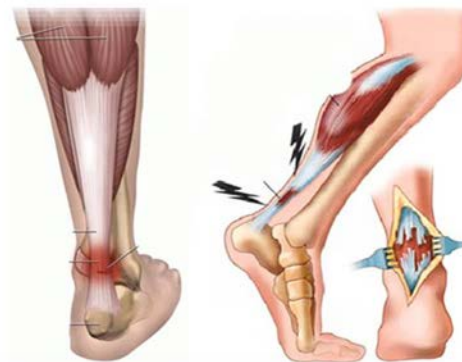
- * **Ушиб**

- * Ушиб локтя



- * **Растяжение**

- * Растяжение связок



* **Вопросы врача**

* Вы́вих

Вывих плечевого сустава



* Ожо́г

обжечь руку / ожог руки



Ожог третьей-четвертой степени



Порез пальца



Ра́на, поре́з, уку́с

Проткнуть палец гвоздем



Укус на руке



* Какими фразами Вы можете рассказать, что с Вами случилось:

* Я упал / Я ударился / Я ушиб (часть тела) / Я уронил (что на часть тела) / Я порезал (часть тела) / Я сломал (часть тела) / Я потянул (часть тела) / Я ударил (часть тела) / Я обжег (часть тела)

* *Например: Я потянул руку; Я ударил голову; Я уронил молоток на ногу и т.п.*

* Меня укусил (кто/что) / Меня ударил (кто, куда) / (Кого - пострадавший) ударило током, у (кого) ожог

* *Например: Мою дочь укусила собака; Моего друга ударило током, у него ожог на груди.*

* (Кому) отрезало (часть тела) / (кому) пробило (часть тела) / (Кому) упало что-то на (часть тела)

* *Например: Ей отрезало палец; Ему на руку упал ящик ...*

* Я порвал связки на (часть тела) / Я проколол (часть тела) (чем) / Я вывихнул (часть тела) / Я проткнул (часть тела)

* *Например: Я проколол палец гвоздем; Он порвал связки на ноге; Она вывихнула плечо...*

* Чтобы более точно объяснить ситуацию врачу или диспетчеру, выучите некоторые глаголы:

* Падать/упасть; ударить(ся); ушибить(ся);

* Порезать; поранить; потянуть; вывихнуть; сломать; отрезать; порезать; пробить; проткнуть; порвать;

* Уронить; обжечь; отморозить;

* Укусить; прокусить; откусить

* Subj-3 упал(а/о) obj на ...

* Subj-4 ударило током

* Если пострадавший находился в воде, то Вы можете сказать:

* захлебнуться; тонуть/утонуть; задохнуться

* *Например: Она долго была в воде, она захлебнулась и задыхается (не может дышать).*

* **Рассказать, что случилось**

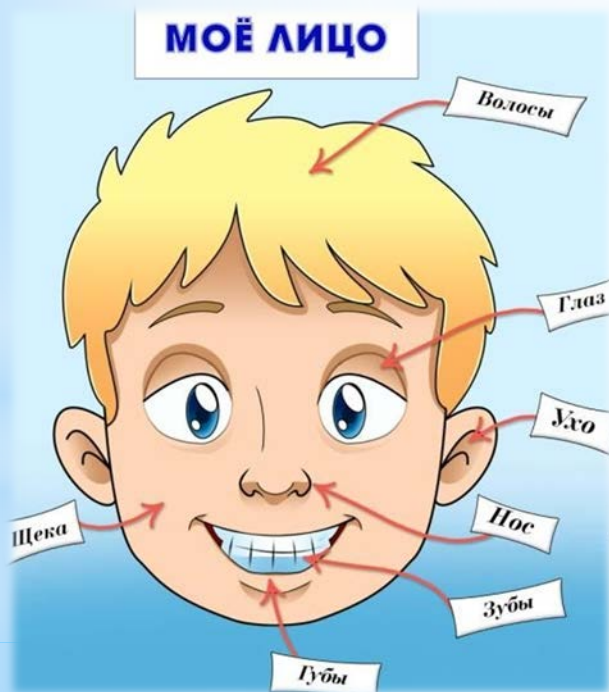
* Повторите названия частей тела, чтобы правильно сказать врачу, что вы ударили/порезали/сломали/обожгли...

* Если Вы чувствуете боль, вы говорите:

У меня болит + часть тела-4

* Например: у меня болит голова;

У меня болит в груди и т.д.



* **Части тела**

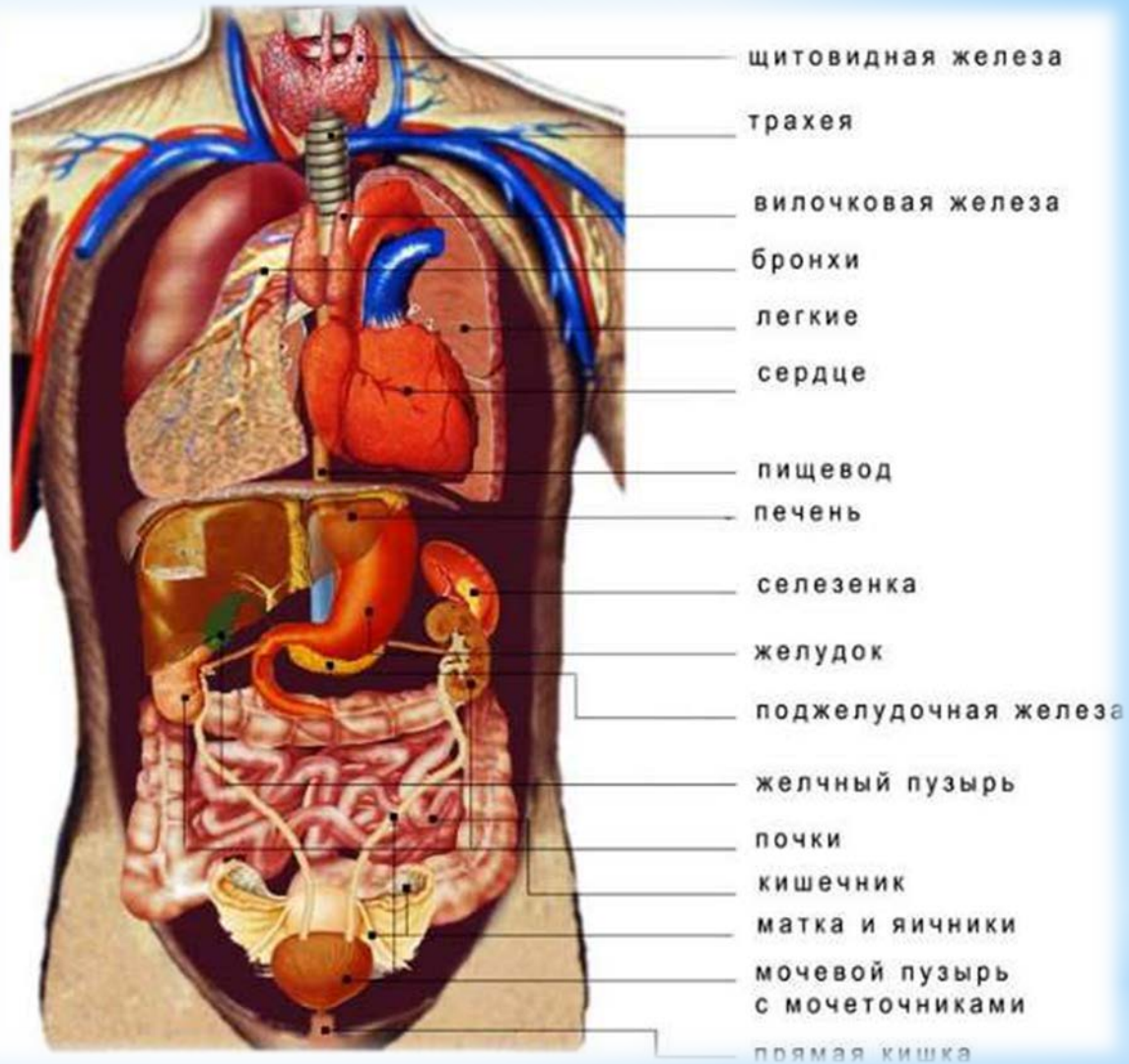
* Если Вы чувствуете боль в органе, вы можете сказать:

- * 1. У меня болит (орган-4)
- * 2. Я чувствую боль в (орган-6)
- * 3. Кому плохо с (орган-5)

* Например:

- * У меня болит желудок;
- * Он чувствует боль в почках;
- * Ей плохо с сердцем

МЫШЦЫ СВЯЗКИ



* Органы человека

* Скелет человека состоит из костей.

* Травмы костей:

Перелом (ломать/сломать)

Трещина

* Например: Он сломал руку, у него перелом локтевой кости;

У нее трещина в бедренной кости;

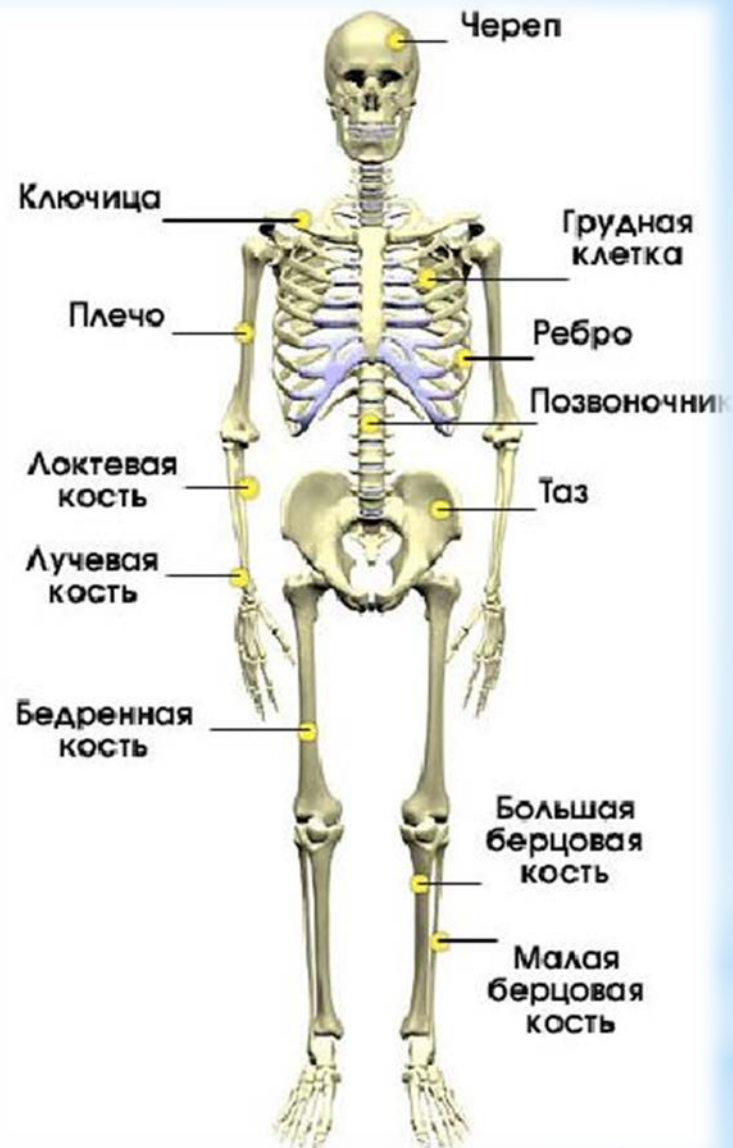
* Кости соединяются суставами.

* Возможные травмы:

Вывих сустава

* Например: Она вывихнула локтевой сустав;

У нее вывих ключицы и т.д.



* Скелет человека

* Когда Вы рассказали врачу о своем состоянии или о ситуации, из-за которой произошла травма, врач может задавать дополнительные вопросы:

- * - Как давно это началось? / Сколько это продолжается? / Сколько длится это состояние? / С какого момента это состояние? (Сколько времени Вам плохо)
- * - Когда Вы наблюдали ухудшение самочувствия? (Вы объясняете, когда Вам стало плохо)
- * - **Температура** есть? / Температуру мерили? / Когда поднялась температура? / Какая температура? (мерить температуру; ставить градусник)
У нее (высокая) температура

Она поставила себе градусник и меряет себе температуру



Она поставила градусник

Вы можете сказать: *У меня высокая температура - 37,8 (тридцать семь и восемь); У меня жар.*

Врач может попросить Вас *померить / измерить температуру или поставить градусник*



* **Уточняющие вопросы**

* - Есть тошнота? / Тошнит? /



Ее тошнит

Есть (была) рвота? / Вас рвало?



Его рвет / У него рвота

* - Есть головокружение? / Чувствуете головокружение? / Голова кружится?



У нее кружится голова / У нее головокружение

* Уточнение состояния

* - Нарушения сту́ла есть? / Какой стул? / Есть (был) поно́с? / Есть диаре́я? / Был запор?



У него болит живот; У нее понос/диарея.

* - Есть нарушения **мочеиспускания**? / Мочеиспускание нормальное?



- Есть/была потеря аппетита? / Изжо́га? / Тяжесть в животе?



*У него потеря аппетита
(он не хочет есть)*

У него изжога



Тяжесть в желудке



* - Ка́шель есть? / На́сморк есть? / Беспокоит кашель или насморк? / Ка́шляете?



У нее насморк



У нее кашель. / Она кашляет. У нее сухой кашель.

* - Какой **кашель** беспокоит? / Какого рода кашель? / Какого характера кашель? / Кашель сухой или влажный? Кашель с мокро́той? Аллергический кашель? Чувствуете **боль**, когда кашляете?



Он кашляет. У него кашель с мокротой.

* **Болезни ОРВИ**

* - Чувствуете **сла́бость**? / Есть слабость в теле?



У него слабость в теле

* - Учаще́нное или нормальное **сердцебие́ние**?



У него учащенное сердцебиение

* - Какое потоотделе́ние? / Сильно поте́ете?



У него сильное потоотделение. / Он сильно потеет.

* - Оды́шка есть? / Задыха́етесь? / Есть затруднение дыхания? / Дышать трудно?



У него одышка. / Ему трудно дышать. / У него затруднения дыхания.

* **Частые состояния**

* - Чувствуете боль в ... ? / Есть боль в ...? / Болит ... ?



У него боль в груди. / У него болит сердце.

* Если что-то болит, то врач будет спрашивать о месте боли и характере боли (Какую боль Вы чувствуете):

- Где болит? / В каком месте болит? / В районе чего болит? / Тянет в ...? / Режет в ...? / Колет в ...? (о месте боли)
- Боль какого типа? / Какой характер боли? / Как болит? / Болит все время (постоянно) или приступами? / Боль эпизодическая (короткая) или продолжительная (долгая)? / Схватывает или продолжительная боль? / Боль продолжительная или кратковременная? Боль нарастающая? / Боль хроническая (вы чувствуете ее все время, постоянно, всегда)?

Вы можете посмотреть значения данных прилагательных в словаре заранее, чтобы сказать врачу точный тип Вашей боли:

Боль о́страя / тупа́я / тя́нущая / ре́жущая / ко́лющая / пульси́рующая (о боли в голове) / сжима́ющая / но́ющая / жгу́чая / опоя́сывающая (обычно о боли в животе)

* Типы/характер боли

- * Врач может осмотреть Вас:
- * измерить температуру (поставить градусник),
- * измерить давление и пульс,
- * послушать дыхание,
- * пальпировать какой-то орган (когда врач пальпирует Вас, говорите, что Вы чувствуете, какую боль, если она есть).

Врач меряет давление и пульс пациенту



Врач пальпирует печень пациенту



Врач слушает пациентку

* Осмотр врача

- * Если Вы принимали лекарства (таблетки, порошки, микстуры) до приезда врача, Вы должны сказать об этом. Врач может сам спросить:
 - * - Что принимали до приезда скорой? / - Какие лекарства принимали? / - Какие лекарства пили до нашего приезда? / Вы пили таблетки или микстуры?
 - * - Вы делали укол ... ? / Вы кололи ... ?

Врач делает укол пациенту. / Врач колет пациенту лекарство.



таблетки



микстура



* Уколы и лекарства

- * Если Вы вызываете «скорую» помощь в экстренном случае, то врачи отвезут Вас в больницу - Вас **госпитализируют**. Дальше врачи будут лечить Вас в больнице (в стационаре).
- * Если Вы вызываете помощь при неотложном состоянии, обычно пациент (Вы) после осмотра врача пишет специальную бумагу - **отказ от госпитализации**. Это значит, что Вам не надо ехать в больницу и лечиться в больнице, Вы можете лечиться дома.
- * Когда Вы лечитесь дома, Вам нужен **больничный лист**. Этот документ Вы отдаете потом на работу, в таком случае те дни, которые Вы были дома из-за болезни, Ваш работодатель оплачивает Вам!
- * Больничный лист дает Вам **врач из поликлиники**. Чтобы вызвать этого врача, Вы звоните по номеру телефона, указанном в Вашем полисе ДМС. Диспетчер страховой компании должен сам вызвать врача для Вас. Врач придет к Вам домой. Это не всегда может быть врач из районной поликлиники.

* Госпитализация

- * Когда Вы приезжаете в Россию, Вы должны получить медицинский полис ДМС. Вы можете это сделать: в Едином медицинском центре, в отделении Почты России, в страховых агентствах. Лучше обращаться в крупные агентства (Ресо-Гарантия, Росно, Росгосстрах и т.п.).
- * Сумма страхования должна быть не меньше 100 000 р.
- * Документы для получения ДМС: паспорт и его заверенный перевод, миграционная карта (копия карты!), разрешение на временное пребывание, квитанция (подтверждение, что госпошлина за услугу оплачена).
- * Полис ОМС имеют право получить: года граждане государств, которые являются членами Евразийского экономического союза (ЕАЭС), осуществляющие в России трудовую деятельность на основании трудовых договоров; граждане, имеющие разрешение на временное проживание; граждане, имеющие вид на жительство и беженцы
- * **По полису ДМС Вы можете бесплатно:**
- * - получить консультацию терапевта и врача-специалиста в поликлинике, сдать анализы, получить справки, пройти физиотерапевтические процедуры;
- * - быть прооперированным в экстренном случае;
- * - получить экстренную стоматологическую помощь.
- * **Если у Вас нет полиса, то в соответствии с Федеральным Законом №323 (Глава 2, статья 4) недопустимо отказывать человеку в медицинской помощи! Врачи обязаны оказать экстренную помощь!**

* Полис ДМС

* Экстренная помощь

- * Эту помощь врачи должны оказать всем **бесплатно**, даже если у Вас нет полиса!
- * Экстренная помощь - помощь **при угрозе жизни пациента**. Какие состояния могут требовать экстренной помощи?
- * травмы: черепно-мозговая травма, переломы костей, ушибы, вывихи, порезы, химические и термические ожоги, отравления, последствия дорожно-транспортных происшествий, острые состояния, связанные с резким ухудшением самочувствия: сердечный приступ, воспаление легких, обострения хронических заболеваний, сопровождающихся резким ухудшением состояния и сильным болевым синдромом: например при желче-каменной болезни, камней в почках, обострение гастрита, язвы желудка, кишечной непроходимости
- * В случае, если у Вас одна из этих травм или состояний, Вы звоните 103

* Неотложная помощь

- * Неотложную помощь врачи оказывают в том случае, если состояние пациента тяжелое, но **угрозы его жизни нет**.
- * Иногда разница между экстренной и неотложной помощью не очень понятна даже самим врачам. Неотложную помощь «скорая» также должна оказывать бесплатно, но врачи могут отказать Вам по какой-то причине.
- * Лучше, если Вы вызовете «скорую» с помощью консультанта страховой компании. Если состояние больного очень тяжелое, то надо звонить 103.

* Экстренная и неотложная

- * Если врачи отказываются госпитализировать Вас при «неотложном состоянии» (см. Экстренная помощь), Вы говорите, что знаете о существовании **Постановления Правительства №186 от 6 марта 2013 года**:
- * «Медицинская помощь в экстренной форме при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострении хронических заболеваний, представляющих угрозу жизни пациента, оказывается иностранным гражданам медицинскими организациями бесплатно» - пункт 3
- * «Скорая, в том числе скорая специализированная, медицинская помощь оказывается иностранным гражданам при заболеваниях, несчастных случаях, травмах, отравлениях и других состояниях, требующих срочного медицинского вмешательства.

Медицинскими организациями государственной и муниципальной систем здравоохранения указанная медицинская помощь оказывается иностранным гражданам бесплатно» - пункт 5

Все это только для обслуживания в государственных больницах и поликлиниках! В частной клинике Вам не окажут бесплатно даже экстренную помощь!

* **Отказ врачей**

- * Если Вас госпитализировали, оказали Вам помощь, а через 3 дня переводят Вас в палату и говорят, что теперь лечение - платное - это нарушение!
- * Период пребывания пациента в реанимации не устанавливается. Вам должны оказать ВСЮ помощь бесплатно!
- * Врачи не могут выписать Вас из больницы, пока угроза Вашей жизни сохраняется. Так Вы не должны платить в этом случае за пребывание в палате. То, что Вы после реанимации или интенсивной терапии находитесь в палате - часть оказания экстренной медицинской помощи, а эта помощь - бесплатная!

* Период госпитализации

- * Родить ребенка Вы тоже можете бесплатно в государственном роддоме.
- * Женщина не должна оплачивать послеродовую палату (палата, где женщина находится после того, как ребенок родился). Врачи должны контролировать мать и новорожденного ребенка 3 дня после родов. Если самочувствие матери и ребенка нормальное, врачи сделали необходимые прививки ребенку, только после этого врачи роддома могут выписывать мать.
- * Требовать оплату за нахождение матери в послеродовой палате - незаконно.

* Роды

* Если Вы получили травму на работе, то

1. Нельзя, чтобы Вас переносили с места, где Вы получили травму пока не приехала «скорая». Вы должны потом доказать, что травма была именно на рабочем месте.
2. Нельзя говорить, что Вы «случайно» здесь оказались. В таком случае работодатель не оплатит Вам лечение.
3. Если у Вас нет трудового договора, Вы все равно имеете право на оплату лечения или компенсацию. Работодатель все равно несет ответственность за работника - за Вас.
4. Не говорите, что травма произошла из-за Вас. Причина может быть в том, что условия работы не соответствуют допустимым, или в том, что работодатель не объяснил Вам правила техники безопасности.
5. Нельзя после госпитализации подписывать заявление об увольнении, если в заявлении стоит дата, предшествовавшая дате получения травмы (например, Вы получили травму на работе 20 августа 2017 года, а в заявлении об увольнении написана дата «18 августа 2017 года»).

* Травмы на работе

- * Глава 4. Права и обязанности граждан в сфере охраны здоровья
- * Статья 19. Право на медицинскую помощь
- * 1. Каждый имеет право на медицинскую помощь.
- * 2. Каждый имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.
- * (еще раз повторяем: экстренную и неотложную помощь Вам должны оказать бесплатно! Вы не должны платить в случае неотложной и экстренной помощи!)
- * 3. Право на медицинскую помощь иностранных граждан, проживающих и пребывающих на территории Российской Федерации, устанавливается законодательством Российской Федерации и соответствующими международными договорами Российской Федерации. Лица без гражданства, постоянно проживающие в Российской Федерации, пользуются правом на медицинскую помощь наравне с гражданами Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации.

* **Федеральный закон №323**

* 5. Пациент имеет право на:

- * 1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;
- * 2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- * 3) получение консультаций врачей-специалистов;
- * 4) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- * 5) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- * 6) получение лечебного питания в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях;
- * 7) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- * 8) отказ от медицинского вмешательства;
- * 9) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;
- * 10) допуск к нему адвоката или законного представителя для защиты своих прав;
- * 11) допуск к нему священнослужителя, а в случае нахождения пациента на лечении в стационарных условиях - на предоставление условий для отправления религиозных обрядов, проведение которых возможно в стационарных условиях, в том числе на предоставление отдельного помещения, если это не нарушает внутренний распорядок медицинской организации

* Статья 22. Информация о состоянии здоровья

- * 1. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья, в том числе сведения о результатах медицинского обследования, наличии заболевания, об установленном диагнозе и о прогнозе развития заболевания, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных видах медицинского вмешательства, его последствиях и результатах оказания медицинской помощи.

* **Информация о
пациенте**



Учреждение Российской Академии наук

ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНО-ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ РАН

The Institution of Russian Academy of Sciences the Institute of Socio-Political Research RAS

* Разработано при поддержке Кафедры ЮНЕСКО по социальным и гуманитарным наукам при Институте социально-политических исследований РАН