



Семейный справочник по
медицинскому уходу

В отделении скорой помощи (ER): Справочник для лиц, ответственных за медицинский уход

Может оказаться так, что у вашего родственника случится приступ, и он окажется в отделении скорой помощи (ER). Пребывание в отделении скорой помощи бывает необходимо, но связано со стрессом. При этом очень помогает подготовка к возможному попаданию в отделение скорой помощи заранее. Это наилучший способ, которым вы можете помочь своему родственнику.

Когда следует обращаться в отделение скорой помощи (ER)

Отделение скорой помощи – наилучший вариант в случаях необходимости оказания экстренной помощи. Но это не самое лучшее место для рутинного лечения, при котором скорость оказания помощи не имеет значения. Иногда сложно принять решение, когда ваш родственник очень болен.

Если вы считаете, что имеет место неотложный случай, и не знаете, куда обращаться, позвоните лечащему доктору своего родственника. **Отправляйтесь прямо в отделение скорой помощи или позвоните по 911, если не можете связаться с доктором, а у вашего родственника есть какие-либо из следующих симптомов:**

- ▶ Трудно дышать
- ▶ боль или давление в области груди или верхней части живота
- ▶ Потеря сознания, головокружение, слабость
- ▶ Резкое ухудшение зрения, такое как невозможность видеть одним или обоими глазами
- ▶ Потеря ориентации, бред, неразборчивая речь или другие внезапные изменения сознания
- ▶ Резкая или сильная боль
- ▶ Неконтролируемое кровотечение
- ▶ Сильная или непрекращающаяся диарея или рвота
- ▶ Кашель или рвота кровью
- ▶ Суицидальное настроение (желание умереть)
- ▶ Проблемы с речью или движением руками или ногами (как их возникновение, так и усугубление)
- ▶ Несчастный случай или сильное падение
- ▶ Другие проблемы, которые, по словам лечащего доктора вашего родственника, являются признаками неотложного состояния.

Звонок в 911

Если вы звоните в 911, будьте готовы ответить на эти вопросы, которые оператор задаст вам:

- ▶ Кому нужна медицинская помощь?
- ▶ Что случилось с этим человеком?
- ▶ Где этот человек находится?
- ▶ Когда ему или ей стало плохо?
- ▶ Кто вы и какое отношение имеете к уходу за этим человеком?



Если у вашего родственника есть подписанное доктором распоряжение «Не проводить реанимацию» (DNR), обязательно дайте его врачам скорой помощи.

Во время звонка в 911 оставайтесь как можно более спокойными. Рассказывайте о проблеме четко. Внимательно слушайте и выполняйте все инструкции. Оператор 911 может отправить машину скорой помощи во время вашего разговора. Когда машина скорой помощи придет, специалисты по оказанию скорой помощи (EMT) осмотрят вашего родственника. Они могут начать давать кислород, внутривенное вливание растворов или оказывать иную неотложную помощь.

Врачи скорой помощи заберут вашего родственника в ближайший пункт скорой помощи, если его состояние будет очень тяжелым. Если состояние вашего родственника не очень опасно, можно попросить отвезти его в другой пункт скорой помощи. Однако выбор пункта скорой помощи остается за врачами.

Вы можете поехать в машине скорой помощи со своим родственником. Если нет, то врачи скорой помощи сообщат вам, куда они едут. Тогда вам придется добираться туда самостоятельно.

Что брать в отделение скорой помощи

Очень помогает, если подготовиться к возможности попадания в отделение скорой помощи. Прекрасный вариант - собрать так называемый «Набор для отделения скорой помощи». На стр. 10 данного справочника вы найдете подробный список предметов, которые необходимо в него включить .

Вот вещи, которые стоит взять, даже если у вас еще нет «Набора для отделения скорой помощи».

- ▶ **Лекарства вашего родственника.** Врачи скорой помощи должны знать обо всех лекарствах, принимаемых вашим родственником. Это включает лекарства по рецепту и без, а также препараты на травах. Можно принести лекарства или просто список их названий. Если сделаете список, принесите несколько копий, так как он может быть нужен многим людям. Кроме того, возьмите лекарства, которые понадобятся вам и вашему родственнику в первые несколько часов.
- ▶ **Информацию о медицинской страховке вашего родственника.** Она понадобится врачам скорой помощи при приеме или регистрации вашего родственника.

Вот вещи, которые не нужно брать в отделение скорой помощи

- ▶ **Не нужно брать кошелек, кредитные карты, драгоценности и другие ценные вещи вашего родственника.**
- ▶ **Старайтесь не брать с собой своих детей.** Если у вас не будет выбора, покормите их и займите чем-либо во время пребывания в отделении скорой помощи.

Что происходит в отделении скорой помощи



Если вы или ваш родственник плохо говорите по-английскому, слабо видите или слышите – сообщите об этом персоналу отделения скорой помощи. Они должны предоставить вам переводчика – человека, который объяснит сказанное на том языке или в таком формате, которые вы понимаете. Помощь в этом могут оказать и сертифицированные двуязычные сотрудники (говорящие на английском и на вашем языке) или «языковая линия» (услуги перевода по телефону).

Все отделения скорой помощи разные, но есть основные общие черты:

- ▶ По прибытии в отделение скорой помощи ваш родственник пройдет через так называемое установление очередности оказания медицинской помощи. Это процесс, во время которого сотрудники отдела решают, нуждается ли ваш родственник в немедленной помощи или может некоторое время подождать без вреда для здоровья. Медсестра устанавливает очередность оказания медицинской помощи, измеряя температуру пациента, сердечный ритм, давление, проверяя дыхание и другие основные жизненные показатели.
- ▶ Если вашему родственнику понадобится немедленное лечение, персонал задаст вам множество вопросов о том, что случилось непосредственно перед приездом в отделение. Затем вы отправитесь в отдел регистрации пациентов и заполните несколько бланков.
- ▶ Если ваш родственник сможет подождать некоторое время без вреда здоровью, он останется в отделении или перейдет в зону ожидания. При этом вам тем не менее могут предложить пройти в отдел регистрации пациентов и заполнить несколько бланков. Не расстраивайтесь, если медицинский персонал попросит вашего родственника подождать. Доктора и медсестры должны уделить внимание другим пациентам, которым нужна еще более срочная помощь.
- ▶ Вам повстречается много сотрудников отделения скорой помощи. Одни могут задавать вопросы, на которые вы только что ответили другим. Постарайтесь проявить терпение и давать как можно более полную и точную информацию.
- ▶ Иногда на вас не будут обращать внимания. Это может расстраивать, ведь вы как никто другой знаете своего родственника. Помните, что медицинский персонал занят тем, что помогает другим пациентам и семьям.

В отделении скорой помощи: справочник

- ▶ После осмотра вашего родственника, врачи скорой помощи примут решение о следующем этапе лечения. Возможно, потребуется провести дополнительное обследование, сделать лечебные процедуры, принять в больницу или выписать домой с программой последующего медицинского ухода. Член вашей семьи может даже находиться в отделении скорой помощи или в больничной палате, но, по сути, не быть госпитализированным. Это называется «наблюдением» и может повлиять на то, что будет оплачиваться программой Medicare. Для ознакомления с более подробной информацией обратитесь к разделу «Следующий шаг» (Next Step) Руководства по уходу [«Госпитализация: Как к этому подготовиться и чего ожидать во время пребывания в больнице»](#).

В отделении скорой помощи много сотрудников.

В их число входят:

- ▶ **Персонал отдела регистрации.** Сотрудники этого отдела следят за тем, чтобы вы заполнили все необходимые бланки и документы. Сотрудники отдела регистрации попросят вас назвать имя вашего родственника, его возраст, адрес, медицинскую страховку и дать другую основную информацию.
- ▶ **Медсестры отделения скорой помощи.** Они планируют прием в отделение скорой помощи и выписку из него. Медсестра отделения скорой помощи – это тот человек, к которому лучше всего обращаться с вопросами о состоянии вашего родственника. Если вам придется побыть в отделении скорой помощи некоторое время, вы можете встретить не одну медсестру. Они работают посменно, и каждая медсестра сообщает последующей о лечении вашего родственника.
- ▶ **Доктор отделения скорой помощи (штатный врач).** Доктор отвечает за уход за пациентами, за лечение и выписку всех пациентов отделения скорой помощи.
- ▶ **Врач-ординатор и студенты-медики.** В базовых больницах (больницах медицинских учебных заведений) с пациентами работают врачи-ординаторы – это лицензированные врачи, проходящие подготовку. Их всех контролирует штатный доктор отделения скорой помощи. Студенты-медики проходят обучение в отделении скорой

В отделении скорой помощи: справочник

помощи. Врачи-ординаторы и студенты могут оказать помощь или наблюдать за лечением вашего родственника.

- ▶ **Социальный работник.** Этот человек даст вам информацию о больнице, лечении в отделении скорой помощи и программах последующего лечения. Социальный работник может помочь с организацией услуг после выписки. Если вы не найдете социального работника в отделении, попросите о встрече с ним.
- ▶ **Защитник прав пациентов или их представитель.** Этот человек может узнать информацию о вашем родственнике и объяснить, что происходит. Если вы не найдете представителя пациентов в отделении, попросите о встрече с ним.
- ▶ **Капеллан больницы.** Этот человек обучен помогать пациентам и родственникам пациентов независимо от их религиозных убеждений. Попросите о встрече с работающим в больнице капелланом, если хотите получить от него помощь для себя и своего родственника.
- ▶ **Волонтеры, работающие в отделении скорой помощи.** Они могут помочь вам с решением различных задач, например, позвонить вашей семье или священнослужителям (священникам, ксендзам, раввинам и другим религиозным лидерам).

Пребывание в отделении скорой помощи может оказаться долгим



Прежде чем покинуть отделение скорой помощи, убедитесь, что вы полностью разбираетесь в следующем:

- ▶ Какой диагноз поставлен вашему родственнику
- ▶ Какое лечение было проведено
- ▶ Какие лекарства нужно принимать сейчас и какой уход оказывать
- ▶ Что делать дальше

Большая часть пациентов проводит в отделении скорой помощи много часов. Вашего родственника могут продержать еще дольше, а могут быстро отправить домой. Обычно пребывание в отделении скорой помощи занимает больше времени, чем прием у врача. Это происходит из-за того, что все пациенты могут поступить одновременно, в то время как в офис к доктору приходят пациенты, которые предварительно договорились о времени приема. Кроме того, пациентам в отделении скорой помощи бывает необходимо дожидаться результатов анализов или койко-места (если их направляют в больницу).

Сообщите персоналу, если вам покажется, что вашему родственнику становится хуже, или что ему нужен дополнительный уход - этим вы очень поможете. Время от времени спрашивайте об изменениях в состоянии вашего родственника.

Заявите о себе, если считаете, что ожидание затянулось. Медсестра сообщит вам причину, возможно, это происходит из-за анализов, необходимости дождаться определенных докторов или в задержке с приемом в больницу.

Сообщите сотруднику отделения скорой помощи о том, что вы – ответственный за медицинский уход

Дайте доктору или медсестре знать всю особую информацию, которая может помочь в лечении вашего родственника. Это могут быть сведения об аллергических реакциях, последних процедурах или изменениях в приеме лекарств. Доктор, медсестра или другие сотрудники отдела скорой помощи могут задать вам следующие вопросы:

- ▶ Почему вашему родственнику пришлось обратиться в скорую помощь
- ▶ Это новая проблема со здоровьем или ухудшение старой

В отделении скорой помощи: справочник

- ▶ Когда началась эта проблема
- ▶ Что вы делали непосредственно перед тем, как приехать в отделение скорой помощи, например, давали ли вы своему родственнику какую-либо еду, лекарство или проводили какую-либо процедуру
- ▶ Кто предоставляет большую часть услуг по уходу за вашим родственником на дому Сообщите сотрудникам, кто это, если это не вы.

Какую помощь можете оказать вы как ответственный за медицинский уход

- ▶ **Оказывайте своему родственнику поддержку и заботу.** Например, попросить одеяло или поговорить с вашим родственником.
- ▶ **Доверяйте себе.** Если вам покажется, что что-то идет не так, как нужно, сообщите об этом персоналу отделения скорой помощи. В разговоре об этих проблемах будьте вежливы, но сохраняйте твердость.
- ▶ **Действуйте в интересах своего родственника.** Сообщите персоналу отделения скорой помощи все, что необходимо знать для того, чтобы организовать лечение вашего родственника. В том числе, контактные данные лечащего врача вашего родственника.
- ▶ **Говорите четко приветливым или нейтральным (не озлобленным) тоном.** Не только говорите, но и слушайте.
- ▶ **Сохраняйте спокойствие.** Да, это может быть нелегко. Но наилучший способ, которым вы можете помочь, это спокойно действовать в интересах вашего родственника. Если вам кажется, что к вашему родственнику относятся несправедливо или без должного уважения, потребуйте разговора с доктором, медсестрой, социальным работником или представителем пациентов.
- ▶ **Не оставляйте своего родственника одного.** Вы или кто-то другой должны находиться с вашим родственником до тех пор, пока сотрудники отделения скорой помощи не выработают план лечения. Персонал может разрешить оставаться только одному человеку. Или даже попросят и



Заботьтесь о себе

Находясь в отделении скорой помощи, чтобы позаботиться о своем родственнике, не забудьте и о себе. Возьмите с собой все лекарства, которые могут вам понадобиться во время ожидания и не забудьте принять их. Обязательно ешьте и пейте.

Сотрудники отделения скорой помощи занимаются лечением вашего родственника и не могут предоставить вам лекарства, еду или питье.

В отделении скорой помощи: справочник

этого человека покинуть отделение, если оно будет переполнено. В любом случае вы можете подождать в комнате ожидания.

- ▶ **Сообщите сотрудникам отделения, если ваш родственник напуган, растерян, страдает деменцией или болезнью Альцгеймера.** В этом случае особенно важно оставаться с вашим родственником в отделении скорой помощи.
- ▶ **Записывайте важную информацию.** Сюда относятся ваши вопросы, а также то, что персонал говорит о выписке или лекарствах. Полезно записывать то, что сотрудники сообщают об изменениях в состоянии вашего родственника. Заранее положите записную книжку и ручку в «Папку для отделения скорой помощи». Перечень документов, которые необходимо включить в этот набор, находится на стр. 10 этого справочника.
- ▶ **Будьте внимательны.** Вы находитесь в отделении скорой помощи потому, что вашему родственнику нужна медицинская помощь. Сконцентрируйтесь на том, что нужно ему, не отвлекайтесь на происходящее в шумном отделении.

Бланки договора о согласии и HIPAA

Бланки договора о согласии

Все пациенты отделения скорой помощи обязаны подписать бланки договора о согласии. Если ваш родственник не может подписать их сам, это должен сделать человек, несущий за него юридическую ответственность. Часто таким человеком является ответственный за медицинский уход. В договор о согласии входят:

- ▶ **Разрешение на лечение.** Все пациенты должны подписывать общее разрешение на лечение. Разрешение касается рентгенограмм, анализов крови и других общих процедур. Если вашему родственнику назначено специальное лечение, анализы или хирургическая операция, то документов на разрешение может быть больше. Все эти документы содержат информацию о рисках и пользе.
- ▶ **Согласие на оплату.** Все пациенты (или лица, несущие за них юридическую ответственность) должны подписывать документ, в котором говорится, что они оплатят все медицинские услуги, не покрываемые Medicare, Medicaid или другой медицинской страховкой.
- ▶ **Другие документы.** Вашего родственника (или лицо, несущее за него юридическую ответственность) могут также попросить подписать документы в отношении конфиденциальности информации и другой политике. Прочитайте документы, прежде чем подписывать их. Вы всегда можете обратиться к сотрудникам за объяснением того, что эти документы значат и для чего они нужны.

HIPAA (Закон об отчетности и безопасности медицинского страхования)

HIPAA – это федеральный закон, защищающий конфиденциальность медицинской информации каждого пациента. По этому закону только некоторые люди могут получить доступ к этой информации. **Этот закон позволяет докторам, медсестрам и другим специалистам-медикам предоставлять необходимую медицинскую информацию ответственным за медицинский уход и другим лицам, принимающим непосредственное участие в уходе за пациентом.** Этого не может случиться только в том случае,

В отделении скорой помощи: справочник

если пациент скажет, что не хочет раскрывать эту информацию другим.

Закон HIPAA сложно понять, и иногда лица, оказывающие медицинские услуги, не дают информации ответственным за медицинский уход и другим лицам, которым она необходима. Вы можете обратиться за помощью к представителю пациентов или к социальному работнику, если сотрудника отделения скорой помощи отказываются предоставлять вам информацию о диагнозе (текущем заболевании), прогнозе (последствиях этого заболевания) или плане лечения вашего родственника. Если вам понадобится больше помощи, потребуйте разговора с сотрудником, занимающимся вопросами конфиденциальности личной информации в больнице.

«Папка для отделения скорой помощи»

Вы хорошо подготовитесь к следующему посещению больницы или отделения скорой помощи, собрав так называемый «Папку для отделения скорой помощи». Она поможет вам сосредоточить внимание на том, что нужно вашему родственнику. Такая папка очень пригодится, если в отделении скорой помощи с вашим родственником будет кто-то вместо вас.

Держите папку для отделения скорой помощи под рукой. Берите ее с собой в отделение скорой помощи и больницу. Проследите, чтобы содержащаяся в ней информация, в том числе записи о принимаемых лекарствах и произошедших в последнее время изменениях, была актуальной.

Вот что следует включить в папку для отделения скорой помощи:

- ▶ **Копию медицинской страховки вашего родственника и его удостоверение личности.**
- ▶ **Имена и номера телефонов всех докторов, занимающихся лечением вашего родственника.** Сюда же включите информацию о службе по уходу на дому, которая предоставляет услуги вашему родственнику.
- ▶ **Имена и номера телефонов всех людей, принимающих участие в уходе за вашим родственником.** Это могут быть

В отделении скорой помощи: справочник

семья, друзья, коллеги по работе. Добавьте данные о себе самом – это пригодится, если вы не сможете быть с вашим родственником во время оказания скорой помощи.

- ▶ **Список всех медицинских проблем и диагнозов вашего родственника, а также все результаты последних анализов или рентгенологических обследований.** Сюда же включите список аллергий на медицинские препараты и пищу, которые возникают у вашего родственника.
- ▶ **Точный перечень всех лекарств, принимаемых вашим родственником на данный момент.** Здесь необходимо указать название и дозу каждого лекарства, приобретенного по рецепту, а также средств, приобретенных без рецепта (витаминов, трав, слабительных и противоотечных препаратов). Обязательно возьмите с собой несколько копий такого перечня, так как он может понадобиться нескольким медицинским сотрудникам.
- ▶ **Документы касательно пожеланий вашего родственника о предоставляемом лечении.** В качестве примера можно привести медицинскую доверенность, в которой указано лицо, которое должно будет принимать решения о лечении, если ваш родственник не сможет делать этого сам. Сюда входит информация о процедурах, которые ваш родственник желает или не желает получать, например процедуры, направленные на восстановление сердечной деятельности и дыхания (CPR), применение аппарата искусственной вентиляции легких, дыхательных аппаратов или искусственное питание (через трубку).
- ▶ **Личная медицинская карта.** Она понадобится и при попадании в отделение скорой помощи, и во время обычного лечения.
- ▶ **Записная книжка и ручка для записывания указаний касательно выписки и лечения,** а также информации об изменениях в лечении вашего родственника.