

Положение о работе «горячей линии» для получения психологической помощи при стрессовой ситуации.

1. Общие положения.

1.1. «Горячая линия» для получения психологической помощи при стрессовой ситуации (далее-«Горячая линия») организуется для граждан, перенесших сильное психоэмоциональное потрясение и испытывающих, в связи с этим:

- Навязчивые мысли и воспоминания, повторное «переживание» ситуации;
- Избегание мыслей, воспоминаний и разговоров о травме;
- Приступы тревоги и паники;
- Вспышки гнева и агрессии (особенно, если ситуация была напрямую связана с защитой своей жизни);
- Бессонницу и кошмарные сновидения;
- Подавленность, холодность, бесчувственность, эмоциональную отрешенность;
- Депрессию, неспособность ощущать радость, суицидальные мысли и наклонности.

1.2. Приём обращений граждан на «Горячую линию» осуществляется с понедельника по пятницу, с 9.00 до 19.00 (кроме праздничных дней).

2. Алгоритм работы с гражданами, обратившимися на «Горячую линию».

2.1. Сотрудник (оператор) «Горячей линии»:

- Осуществляет приём обращения;
- Проводит опрос пациента с использованием Чек-листа;
- Фиксирует обращение и полученные при опросе данные в Журнал регистрации обращений;
- При взаимодействии с ответственным лицом медицинской организации по месту проживания пациента, организует запись его на приём к врачу-психиатру (врачу-психотерапевту);
- Осуществляет информирование пациента о дате, времени, адресе проведения консультации специалиста.

2.2. Врач-психиатр (врач-психотерапевт) при осуществлении очной консультации пациента:

- определяет необходимый объём и вид медицинской помощи с учётом выявленных в ходе консультации медицинских показаний,
- оказание медицинской помощи в амбулаторных условиях,
- направление на госпитализацию в дневной стационар ГОБУЗ «Мурманский областной психоневрологический диспансер»,
- направление на госпитализацию в отделение кризисных состояний ГОБУЗ «Мурманский областной клинический многопрофильный центр»,

- направление на госпитализацию в отделение невротозов ГОБУЗ «Мурманская областная психиатрическая больница».

3. Психолог при осуществлении очной консультации пациента:

- определяет необходимый объём и вид медицинской помощи с учётом выявленных в ходе консультации медицинских показаний,

- осуществляет психологическую помощь,

- направляет на консультацию к врачу-психиатру (врачу-психотерапевту).