Бригада СМП должна приехать на вызов при угрожающих жизни состояниях (экстренный вызов) до 20 мин., при состояниях, не угрожающих для жизни (неотложный вызов) – до 2-х часов. Экстренность вызова определяет фельдшер по приему вызовов. Неотложный вызов может быть передан на обслуживание в поликлинику по месту жительства (перечень поводов к вызову утвержден Приказом ДОЗН КО). К таким поводам относятся: высокое АД, температура, обострение хронического заболевания и т.п.

Понятно, что «скорая помощь» не сможет прибыть на адрес в отдаленные или труднодоступные населенные пункты в течение 20 мин после звонка на экстренный вызов. Поэтому для каждого отдаленного населенного пункта определен норматив времени доезда, который согласован с территориальным фондом ОМС.