



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПРИКАЗ

« 03 » февраля 2022 г.

№ 52-П

г. Нальчик

Об организации деятельности Службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» в Кабардино-Балкарской Республике и совершенствовании дистанционных форм наблюдения и контроля за состоянием пациентов, находящихся на амбулаторном лечении

В целях повышения удовлетворенности граждан качеством предоставленных по телефону консультаций по вопросам получения медицинской помощи и сервисов, в том числе по вызову врача на дом, записи на прием к врачу и организации сдачи тестов на выявление новой коронавирусной инфекции COVID-19, вопросов, связанных с вакцинацией от COVID-19 в Кабардино-Балкарской Республике, совершенствования работы по дистанционному наблюдению и контролю за состоянием пациентов, находящихся на амбулаторном лечении, в соответствии с Временными методическими рекомендациями по организации деятельности службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122», направленными письмом Минздрава России от 30.01.2022 г. № 18-3/и/1-1294,

приказываю:

1. Утвердить:

1.1. положение о Службе оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» в Кабардино-Балкарской Республике согласно приложению № 1 к настоящему приказу;

1.2. положение о Контакт-центрах и Дистанционных консультативных центрах амбулаторной помощи (далее – ДКЦАП) медицинских организаций, подведомственных Минздраву КБР, согласно приложению № 2 к настоящему приказу;

1.3. модель функционирования службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» (далее-Служба «122») и Контакт-центров поликлиник в Кабардино-Балкарской Республике согласно приложению № 3 к настоящему

приказу;

1.4. типовую форму речевых модулей обработки обращения и взаимодействия с абонентом согласно приложению № 4 к настоящему приказу;

1.5. типовую форму протокола динамического наблюдения пациента, находящегося на амбулаторном лечении с новой коронавирусной инфекцией, подозрением на новую коронавирусную инфекцию, с ОРВИ и пневмонией согласно приложению № 5 к настоящему приказу;

1.6. перечень медицинских организаций, имеющих Контакт-центры и взаимодействующих со Службой «122» согласно приложению № 6 к настоящему приказу;

1.7. форму отчета по работе службы «122» согласно приложению № 7;

1.8. форму отчета медицинских организаций по работе контакт-центров и ДКЦАП согласно приложения № 8.

2. Руководителю Государственного казенного учреждения здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики (далее - ГКУЗ «МИАЦ» МЗ КБР):

2.1. организовать круглосуточную работу Службы «122» в соответствии с приложением № 1, к настоящему приказу,

2.2. обеспечить укомплектование кадрового состава, в том числе путем заключения договоров гражданско-правового характера с физическими лицами, для организации круглосуточной работы Службы «122»;

2.3. обеспечить мониторинг работы операторов с учетом эпидемиологической ситуации и динамики нагрузки на Службу «122»;

2.4. обеспечить наличие резерва в количестве не менее 20% от расчетной численности согласно Временным методическим рекомендациям по организации деятельности службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» (далее – Временные методические рекомендации) обученных операторов, позволяющего в течение 24 часов при росте нагрузки обеспечить функционирование Службы «122» с достижением показателей результативности работы Службы «122»;

2.5. провести обучение персонала по вопросам взаимодействия с абонентами в соответствии с действующими Временными методическими рекомендациями согласно приложения № 2 к настоящему приказу;

2.6. организовать своевременный прием и оперативную переадресацию операторами Службы «122» звонков в Контакт-центры поликлиник учреждений здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики согласно приложениям №1,3 к настоящему приказу;

2.7. обеспечить ежедневное предоставление отчета по работе службы «122», согласно приложению № 7 к настоящему приказу;

2.8. обеспечить ежедневное предоставление сводного отчета от медицинских организаций в соответствии с приложением № 8 к настоящему приказу и направление сводной информации курирующим заместителям министра здравоохранения КБР.

3. Руководителям государственных учреждений здравоохранения

Кабардино-Балкарской Республики, включенных в перечень в соответствии с приложением № 6:

3.1. организовать работы по созданию контакт-центров поликлиник и поликлинических отделений при медицинских организациях;

3.2. обеспечить создаваемые контакт-центры многоканальными линиями с одним телефонным номером с использованием технологий IP-АТС для взаимодействия со Службой «122», рабочие места операторов для приема и обработки телефонных вызовов и взаимодействия со Службой «122»;

3.3. обеспечить укомплектование контакт-центров сотрудниками согласно Приложения № 2 к Временным методическим рекомендациям «Методика оперативного расчета численности операторов Call-центров в субъектах Российской Федерации для оказания медицинской помощи в режиме дистанционных консультаций»;

3.4. обеспечить наличие резерва подготовленных сотрудников в количестве не менее 20% от расчетной численности сотрудников, позволяющего при росте нагрузки, обеспечить бесперебойное функционирование контакт-центра медицинской организации;

3.5. организовать обучение персонала по вопросам взаимодействия с абонентом, работе с речевыми модулями согласно приложения №3 к настоящему приказу, ведению протокола динамического наблюдения пациента, находящегося на амбулаторном лечении с новой коронавирусной инфекцией, подозрением на новую коронавирусную инфекцию, с ОРВИ и пневмонией согласно приложению № 4 к настоящему приказу;

3.6. осуществлять контроль за своевременностью передачи информации в службу СМП или в поликлиническое отделение для активного посещения пациента врачом;

3.7. назначить ответственного сотрудника в медицинской организации за передачу списков пациентов находящихся на амбулаторном лечении и требующих дистанционного сопровождения (проведение ежедневного аудиоконтроля состояния пациента согласно приложению № 5);

3.8. обеспечить ежедневное предоставление отчета от медицинских организаций в соответствии с приложением № 8 к настоящему приказу в ГКУЗ «МИАЦ» МЗ КБР

4. Заместителю министра здравоохранения Кармову М.А. организовать:

4.1. включение в систему обработки вызовов Службы «122» всех многоканальных телефонных номеров контакт-центров медицинских организаций, используемых для обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи;

4.2. рабочие места операторов для приема и обработки телефонных вызовов и взаимодействия со Службой «122»;

4.3. информационное взаимодействие с Министерством цифрового развития Кабардино-Балкарской Республики, в том числе по внедрению Голосового помощника, чат-бота, автоматизированного приема звонка, сверке номеров телефонов, с которых были зафиксированы безуспешные попытки обратиться на номер «122».

5. Отделу государственной службы, кадров и делопроизводства Минздрава КБР:

5.1. обеспечить укомплектование Службы «122», в том числе студентами старших курсов медицинских ВУЗов;

5.2. совместно с руководителями медицинских организаций проработать возможность привлечения для работы обучающихся в образовательных организациях высшего образования и среднего профессионального образования, реализующих программы медицинского и фармацевтического образования в контакт-центры поликлиник.

6. Планово-экономическому отделу Минздрава КБР внести изменения в структуру медицинских организаций, указанных в приложении № 6 к настоящему приказу,

7. Признать утратившими силу приказы Минздрава КБР:

7.1. от 5 ноября 2020 г. № 336-п «Об организации республиканского телемедицинского центра консультационных услуг и телемедицинских центров амбулаторной помощи в Кабардино-Балкарской Республике» - с 15 февраля 2022 года;

7.2. от 15.01.2021 №8-П «О внесении изменений в приказ Минздрава КБР от 05.11.2020 N 336-П «Об организации Республиканского телемедицинского центра консультационных услуг и телемедицинских центров амбулаторной помощи в Кабардино-Балкарской Республике»;

7.3. от 24.02.2021г. № 95-П «О работе «Горячей линии» Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики»;

7.4. от 21.01.2022г. 30-П «О внесении изменений в приказ Минздрава КБР от 20.11.2020 г. «Об организации Республиканского телемедицинского центра консультационных услуг и телемедицинских центров амбулаторной помощи в КБР»».

8. Персональную ответственность за исполнение настоящего приказа возложить на руководителей медицинских организаций.

9. Отделу информационных технологий и связи Минздрава КБР обеспечить публикацию настоящего приказа на официальном сайте Минздрава КБР.

10. Отделу государственной службы, кадров и делопроизводства Минздрава КБР ознакомить с настоящим приказом заинтересованных.

11. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на курирующих заместителей министра здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики.

Министр



Р.М. Калибатов

Положение Службе оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» в Кабардино-Балкарской Республике

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение о Республиканской службе оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» (далее - Положение) определяет порядок функционирования Службы «122» в рамках обеспечения информационного взаимодействия с гражданами в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.

1.2 Служба «122» - функциональное подразделение медицинской организации, обеспечивающее реализацию комплекса взаимосвязанных организационных, кадровых, информационно-технологических, телекоммуникационных и технических ресурсов, направленных на выполнение мероприятий по информированию граждан об оказании медицинской помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19

1.3 Служба «122» представляет собой единый справочно-распределительный контакт- центр при Минздраве КБР, осуществляющий прием и переадресацию поступающих звонков и обращений в контакт-центр поликлиник с целью обеспечения информационного взаимодействия и оперативного рассмотрения обращений граждан

1.4 Работа Службы «122» осуществляется в ежедневном круглосуточном режиме.

1.5 Деятельность Службы «122» осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19 марта 2020 г. № 198н «О временном порядке организации работы медицинских организаций в целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19»;

Временными методическими рекомендациями по организации деятельности службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122» направленными письмом Минздрава России от 30.01.2022 г. № 18-3/и/1-1294.

2. Цели и задачи Службы «122»

2.1. обеспечение по принципу «одного окна» удобного и бесплатного канала для телефонных обращений граждан по вопросам организации оказания медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной

инфекции COVID-19, в том числе по вопросам записи на приём к врачу и вызова врача на дом, правилах вакцинации от COVID-19;

2.2. обеспечение установленного норматива времени соединения позвонившего гражданина с оператором Службы «122»;

2.3. повышение удовлетворенности граждан качеством предоставленных по телефону консультаций по вопросам получения медицинской помощи сервисов, в том числе по вызову врача на дом, записи на прием к врачу и организации сдачи тестов на выявление новой коронавирусной инфекции COVID-19, вопросов, связанных с вакцинацией от COVID-19.

3. Организационная структура Службы «122»;

3.1. Структура и штатная численность Службы «122» формируется на функциональной основе и утверждается руководителем ГКУЗ «МИАЦ» МЗ КБР.

3.2. Организационная структура Службы «122» включает должности:

- руководитель (администратор) Службы «122»;
- операторы (врачи-специалисты врачи-ординаторы; студенты);
- оператор технического сопровождения и обслуживания.

Общее руководство деятельностью Службы «122» осуществляет руководитель, назначаемый руководителем медицинской организации.

При необходимости привлекаются для работы операторами обучающиеся в образовательных организациях высшего образования и среднего профессионального образования, реализующих программы медицинского и фармацевтического образования, волонтеры.

4. Основные функции работников Службы «122»

4.1 Руководитель (администратор) Службы «122» в пределах своей компетенции и полномочий:

- обеспечивает реализацию задач Службы «122»;
- осуществляет разработку внутренних актов;
- обеспечивает исполнение стандартов обслуживания;
- обеспечивает контроль за оперативной передачей вызовов в подразделения скорой медицинской помощи для экстренной госпитализации пациентов, в поликлиническое подразделение медицинской организации по месту проживания пациента - для оказания неотложной помощи;
- обеспечивает исполнение требований к процессу мониторинга контактов с целью повышения удовлетворенности пациентов;
- проводит ежедневный мониторинг контактов операторов с пациентами;
- осуществляет подготовку аналитических отчетов о качестве работы сотрудников центра, а также о качестве работы медицинских организаций, оказывающих амбулаторную помощь;
- обеспечивает исполнение требований к процессу управления персоналом;
- несет личную ответственность за качество работы операторов и операторов технического обслуживания.

Операторы Службы «122», включая медицинских работников, осуществляют обслуживание поступивших запросов от пациентов по темам:

Медицина

- 1) Выдача справочной информации по всем вопросам, касающимся диагностики и лечения COVID-19

2) Прием и переадресация обращений по темам:

- Вызов врача на дом
- Оформление больничных листов
- Лекарственное обеспечение
- Реабилитации
- Вызов скорой медицинской помощи
- Вакцинация и выдача сертификатов о вакцинации
- Медицинские вопросы, не относящиеся к COVID-19

Немедицинские темы

Дистанционное обучение (Минпросвещения КБР)

Меры поддержки предпринимательства (Минэкономики КБР)

Меры поддержки промышленности (Минпромэнерготорг КБР)

Меры поддержки строительной отрасли (Минстрой КБР)

Меры социальной поддержки (Минтрудсоцзащиты КБР)

ЖКХ (Госкомитет по тарифам и жилнадзору КБР)

Роспотребнадзор

Росздравнадзор

Фонд социального страхования

При поступлении запроса по немедицинским темам оператор осуществляет переадресацию на номера специалистов других ведомств.

Оператор технического сопровождения и обслуживания осуществляет техническую поддержку функционирования «Службы «122»» в части доступа к телефонным сетям, коммуникационным сетям.

5. Порядок работы Службы «122»

Гражданин может обратиться в Службу «122» посредством телефонного звонка на номер «122», а также на местные номера государственных медицинских организаций.

Оператор связи обеспечивает маршрутизацию входящих вызовов на местные номера государственных медицинских организаций, на единый номер «122». Автоматическое перенаправление таких вызовов обеспечивается в случае превышения времени ожидания ответа (60 секунд).

Входящий звонок может обрабатываться по следующим сценариям или их сочетаниям:

-интерактивным голосовым меню (далее - ИГМ);

-виртуальным онлайн консультантом (голосовой чат-бот), голосовым чат-ботом, в том числе с использованием искусственного интеллекта, для автоматизированной обработки речи (при наличии технической возможности);

-уполномоченным оператором Службы «122»;

При формировании настроек меню ИГМ могут использоваться следующие варианты:

«1» - консультации по вопросам получения медицинской помощи;

«2» - запись к врачу;

«3» - вызов врача на дом;

«4» - организация получения результатов проведения лабораторных исследований;

«5» - жалобы по вопросам организации медицинской помощи;

«6» - информация о правилах вакцинации от COVID-19 и организация записи граждан на вакцинацию против COVID 19;

«7» - соединение с оператором Службы «122» по вопросу получения листка нетрудоспособности (больничного листа);

«0» - соединение с оператором Службы «122».

При отсутствии выбора гражданином сценария обслуживания, вызов автоматически переключается на оператора Службы «122».

При выборе гражданином сценария обслуживания в ИГМ гражданин:

получает всю необходимую информацию/сервисы;

переключается на оператора Службы «122»;

В случае выбора сценария обслуживания **«1» - консультации по вопросам получения медицинской помощи**», осуществляется соединение с медицинским работником, который осуществляет консультацию по задаваемым вопросам, осуществляет перенаправление вызова по иным вариантам сценариев обслуживания или осуществляет перенаправление вызовов граждан на номера медицинской организации, а также прочих служб Кабардино-Балкарской Республики, в том числе созданных в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 или перенаправляет вызов на номер медицинской организации или прочих служб Кабардино-Балкарской Республики, созданных в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.

В случае выбора сценария обслуживания **«2» - запись к врачу**» для взаимодействия оператором Службы «122» используются речевые модули: **«Начало обработки обращения»** и **«Запись на прием, имеется прикрепление к медицинской организации, отсутствует доступ к электронной регистратуре»** (приложение № 4 к приказу).

В случае выбора сценария обслуживания **«3» - вызов врача на дом**» для взаимодействия с пациентом подключается Голосовой помощник «Вызов врача на дом» (приложение №4 к настоящему приказу).

В случае выбора сценария обслуживания **«4» - организация получения результатов проведения лабораторных исследований**» оператором Службы «122» осуществляется взаимодействие с использованием речевого модуля: **«Начало обработки обращения»** (приложение № 4 к настоящему приказу) с дальнейшим уточнением местонахождения пациента или его законного представителя и разъяснением порядка получения информации о результатах лабораторных исследований на ЕПГУ устанавливает в какой медицинской организации наблюдается пациент и осуществляет перенаправление вызова на номер соответствующей медицинской организации.

В случае выбора сценария обслуживания **«5» жалобы по вопросам организации медицинской помощи**» оператором Службы «122» осуществляется взаимодействие с использованием речевого модуля: **«Начало обработки обращения»** (приложение № 4 к настоящему приказу).

Поступившая жалоба фиксируется в электронной форме. Порядок передачи жалоб и их рассмотрения в соответствии с Приказом Минздрава КБР от 14.04.2015 № 76-П (ред. от 07.04.2021) «Об утверждении Положения о

порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики».

В случае выбора сценария обслуживания **«6» информация о правилах вакцинации от COVID-19»** и организация записи граждан на вакцинацию против COVID 19 оператором Службы «122» осуществляется взаимодействие с использованием речевого модуля: **«Начало обработки обращения»** (приложение № 4 к настоящему приказу), даются рекомендации согласно временному порядку организации проведения профилактических прививок против новой коронавирусной инфекции COVID-19, утвержденному приказом Минздрава России от 13.01.2022 № 7н «О внесении изменений в приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19 марта 2020 г. № 198н «О временном порядке организации работы медицинских организаций в целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19» (приложение № 4 к настоящим методическим рекомендациям). В случае выражения желания абонента записаться на вакцинацию против COVID 19, оператор Службы «122» перенаправляет вызов на номер медицинской организации, осуществляющей вакцинацию против COVID 19 с учетом удобства ее месторасположения для абонента.

В случае выбора сценария обслуживания **«7» соединение с оператором Службы «122» по вопросу получения листка нетрудоспособности (больничного листа)** оператором Службы «122» осуществляется с использованием речевого модуля **«Начало обработки обращения»** (приложение № 4 к настоящему приказу), в случае первичного обращения по поводу заболевания оператор службы переключает звонок на сценарии обслуживания «3» - вызов врача на дом» или сценарий обслуживания «2» - запись к врачу».

В случае выбора сценария обслуживания **«0» соединение с оператором Службы** осуществляется взаимодействие с абонентом и ручное переключение на другие сценарии обслуживания или на телефон медицинской организации или иной организации.

Схема сценариев обработки входящего звонка в Службу «122» представлена в приложении № 5 к Временным методическим рекомендациям.

В случае получения вопроса, относящегося к Немедицинским темам, оператор производит переадресацию обращения на номера специалистов других ведомств.

Контроль за деятельностью Службы «122» осуществляется руководителем ГКУЗ «МИАЦ» МЗ КБР.

6. Стандарты обслуживания звонков

6.1 . Оператор обязан снять трубку телефонного аппарата не позднее третьего - четвертого звонка.

6.2 При приеме звонка оператор обязан назвать организацию, представиться и поприветствовать обратившегося.

6.3 Тактика общения с пациентом, проявляющим агрессию:

- внимательно слушать;
- обращаться к позвонившему по имени и отчеству;

- не поддаваться на провокации;
- не принимать агрессию на свой счет;
- выразить сочувствие и понимание;
- предложить план действий (предложить переадресовать звонок на профильного специалиста, написать письменную жалобу, обратиться лично в организацию);

- поблагодарить позвонившего за звонок.

6.4. Тактика общения с заявителем, обратившимся с жалобой, претензией:

- внимательно слушать;
- обращаться к позвонившему по имени и отчеству;
- не пытаться разубедить позвонившего;
- не иронизировать;
- предложить план действий (предложить переадресовать звонок на профильного специалиста, написать письменную жалобу, обратиться лично в организацию);

- поблагодарить позвонившего за звонок.

7. Показатели результативности работы Службы «122»

Для оценки целевого уровня доступности Службы «122» для граждан используются следующие показатели:

- доля принятых звонков с нормативным временем соединения с оператором Службы «122» - не менее 90%;

- доля не отвеченных звонков операторами Службы «122» с нормативным временем ожидания соединения - не более 5%;

- среднее время ожидания до соединения с оператором Службы «122» - не более 60 секунд;

- нормативное максимальное время ожидания для соединения с оператором Службы «122» - 120 секунд;

- среднее время, в течение которого осуществляется опрос обратившегося в Службы «122» - 180 секунд;

- среднее время консультативного обслуживания оператором Службы «122» - 300 секунд;

- максимальное время, в течение которого оператор Службы «122» должен инициировать обратный звонок к обратившемуся в случае разрыва соединения - 15 секунд;

- минимальное количество попыток обратного звонка, которое оператор Службы «122» должен совершить после разрыва соединения, если иное не предусмотрено соответствующими инструкциями - 2 раза;

- доля потерянных звонков в ИГМ - не более 2%;

- коэффициент доступности системы распределения и обработки вызовов - 0,099,98%.

Положение о Контакт-центрах и Дистанционных консультативных центрах амбулаторной помощи поликлиник

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение о Контакт-центрах поликлиник (далее - Контакт-центры) и Дистанционных консультативных центрах амбулаторной помощи поликлиник (далее-ДКЦАП) определяет порядок функционирования Контакт-центров и ДКЦАП в рамках обеспечения информационного взаимодействия с гражданами в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19.

1.2 Контакт-центры и ДКЦАП - функциональное подразделение поликлиники, поликлинического отделения медицинской организации, оказывающее услуги по первичному обслуживанию вызовов, дистанционному динамическому наблюдению за состоянием пациентов с новой коронавирусной инфекцией COVID-19, находящихся под амбулаторным наблюдением и лечением, с использованием телекоммуникационных технологий.

1.3 Контакт-центры осуществляют прием поступающих звонков и обращений из Службы «122» с целью обеспечения информационного взаимодействия и оперативного рассмотрения обращений граждан.

1.4 Работа Контакт-центров осуществляется в ежедневном режиме с 8-00 до 20-00 часов.

1.5 ДКЦАП осуществляют дистанционное взаимодействие с пациентами с подтвержденным диагнозом новой коронавирусной инфекции COVID-19, состояние которых позволяет наблюдаться на дому, а также пациентами с признаками или подтвержденным диагнозом острой респираторной вирусной инфекции, гриппа (далее - единый консультационный центр) с целью осуществления дистанционного взаимодействия медицинских работников с пациентами в ходе наблюдения и лечения, дистанционного сопровождения пациентов.

1.6 Работа ДКЦАП осуществляется в ежедневном режиме с 8-00 до 20-00 часов.

1.7 Деятельность Контакт-центров и ДКЦАП осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19 марта 2020 г. № 198н «О временном порядке организации работы медицинских организаций в целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19»

Временными методическими рекомендациями по организации деятельности службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру «122», направленными письмом Минздрава России от 30.01.2022 г. № 18-3/и/1-1294.

2. Цели и задачи Контакт-центров и ДКЦАП

2.1. повышение удовлетворенности граждан качеством предоставленных по телефону консультаций по вопросам получения медицинской помощи сервисов, в том числе по вызову врача на дом, записи на прием к врачу и организации сдачи тестов на выявление новой коронавирусной инфекции COVID-19, вопросов, связанных с вакцинацией от COVID-19.

2.2. Организация с использованием технических средств (телефонная связь, электронная почта, SMS-информирование и т.п.) взаимодействия с пациентами по вопросам дистанционного наблюдения и контроля за состоянием пациентов, в том числе:

- отслеживание динамики состояния пациента;
- определение потребности в оказании неотложной медицинской помощи, в очной консультации и осмотре пациента с последующей передачей данных в профильное структурное подразделение поликлиники;
- определение потребности в организации телемедицинского сопровождения пациентов с последующей передачей данных в профильное структурное подразделение поликлиники;
- обработка запросов, в том числе выдача справочной информации по оформлению и выдаче листков нетрудоспособности в электронном виде;
- проведение телемедицинских консультаций;

2.3. иные вопросы с учетом специфики состояния пациента.

3. Организационная структура Контакт-центров и ДКЦАП

3.1 Структура и штатная численность Контакт-центров и ДКЦАП формируется на функциональной основе и утверждается главным врачом медицинской организации, оказывающей амбулаторную помощь.

3.2. Организационная структура Контакт-центров включает должности:

- руководитель (администратор) Контакт-центров;
- операторы (врачи-специалисты, врачи-ординаторы, студенты);
- оператор технического сопровождения и обслуживания.

3.3. Организационная структура ДКЦАП включает должности:

- руководитель центра;
- врач-специалист/ фельдшер/медицинская сестра;
- медицинский регистратор.

Общее руководство деятельностью Контакт-центров и ДКЦАП осуществляет руководитель, назначаемый руководителем медицинской организации.

При необходимости привлекаются для работы операторами обучающиеся в образовательных организациях высшего образования и среднего профессионального образования, реализующих программы медицинского и фармацевтического образования.

4. Основные функции работников Контакт-центров

4.1 Руководитель (администратор) Контакт-центров в пределах своей компетенции и полномочий:

- обеспечивает реализацию задач Контакт-центра;
- осуществляет разработку внутренних актов Контакт-центра;
- обеспечивает исполнение стандартов обслуживания;
- обеспечивает контроль за оперативной передачей вызовов в подразделения скорой медицинской помощи для экстренной госпитализации пациентов, в поликлиническое подразделение медицинской организации по месту проживания пациента - для оказания неотложной помощи; в случае необходимости организует консультацию в ДКЦАП;
- обеспечивает исполнение стандартов обслуживания Контакт-центра с целью повышения удовлетворенности пациентов;
- проводит ежедневный мониторинг контактов операторов с пациентами;
- осуществляет подготовку аналитических отчетов о качестве работы сотрудников контакт-центра;
- обеспечивает исполнение требований к процессу управления персоналом;
- несет личную ответственность за качество работы операторов контакт-центра и операторов технического обслуживания.

4.2 Операторы Контакт-центров, включая медицинских работников, осуществляют обслуживание поступивших запросов от пациентов по направлениям:

- запись на вакцинацию;
- запись на тестирование;
- вызов врача на дом;
- доставка лекарственных препаратов;
- запись на прием к врачу;
- запись на углубленную диспансеризацию;
- выдача электронных листков нетрудоспособности.

4.3 Оператор технического сопровождения и обслуживания осуществляет техническую поддержку функционирования контакт-центра в части доступа к телефонным сетям, коммуникационным сетям.

5. Основные функции работников ДКЦАП

5.1 Руководитель ДКЦАП в пределах своей компетенции и полномочий:

- обеспечивает реализацию задач ДКЦАП;
- осуществляет разработку внутренних актов ДКЦАП;
- обеспечивает контроль за оперативной передачей вызовов в подразделения скорой медицинской помощи для экстренной госпитализации пациентов, в поликлиническое подразделение медицинской организации по месту проживания пациента - при необходимости проведения очного приема врача (осмотра, консультации);
- обеспечивает исполнение стандартов обслуживания ДКЦАП;

- проводит ежедневный мониторинг количества проведенных консультаций, в том числе телемедицинских, количество первичных обращений в ДКЦАП;
- осуществляет подготовку аналитических отчетов о качестве работы сотрудников ДКЦАП;
- обеспечивает исполнение требований к процессу управления персоналом ДКЦАП;
- несет личную ответственность за качество работы сотрудников ДКЦАП и операторов технического обслуживания.

5.2 Врачи-специалисты ДКЦАП осуществляют:

- Сбор и анализ жалоб пациента, данных анамнеза при первичном обращении в ДКЦАП
- дистанционный мониторинг амбулаторных пациентов,
- ведение реестров дистанционного сопровождения,
- контроль состояния пациентов (аудиоконтроль, обзвоны специалистами),
- телемедицинские консультации,
- назначение лечения и коррекцию ранее назначенного лечения
- выписка лекарственных препаратов,
- выписка электронных листов нетрудоспособности.

5.3 Оператор технического сопровождения и обслуживания осуществляет техническую поддержку функционирования **ДКЦАП** в части доступа к телефонным сетям, коммуникационным сетям.

6. Порядок работы Контакт-центра

Гражданин обращается в Контакт-центр посредством переадресации телефонного звонка с номера «122», а также на местные номера государственных медицинских организаций.

В случае выбора сценария обслуживания «1» - консультации по вопросам получения медицинской помощи», оператор Контакт-центра осуществляет консультацию по задаваемым вопросам.

В случае выбора сценария обслуживания «2» - запись к врачу» для взаимодействия оператором Контакт-центра используются речевые модули: «Начало обработки обращения» и «Запись на прием, имеется прикрепление к медицинской организации, отсутствует доступ к электронной регистратуре» (приложение № 4 к приказу).

В случае выбора сценария обслуживания «3» - вызов врача на дом» для взаимодействия с пациентом подключается Голосовой помощник «Вызов врача на дом» при переводе на оператора (приложение №4 к настоящему приказу).

В случае выбора сценария обслуживания «4» - организация получения результатов проведения лабораторных исследований» оператором Контакт-центра осуществляется взаимодействие с использованием речевого модуля: «Начало обработки обращения» (приложение № 4 к настоящему приказу) с дальнейшим уточнением местонахождения пациента или его законного

представителя и разъяснением порядка получения информации о результатах лабораторных исследований на ЕПГУ.

В случае выбора сценария обслуживания «5» жалобы по вопросам организации медицинской помощи» оператором Контакт-центра осуществляется взаимодействие с использованием речевого модуля «Начало обработки обращения» (приложение № 4 к настоящему приказу).

Поступившая жалоба фиксируется в электронной форме. Порядок передачи жалоб и их рассмотрения осуществляется в соответствии с Приказом Минздрава КБР от 14.04.2015 № 76-П «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики».

В случае выбора сценария обслуживания «6» - информация о правилах вакцинации от COVID-19» и организация записи граждан на вакцинацию против COVID 19 оператор Контакт-центра осуществляет запись на вакцинацию против COVID 19 с учетом удобства ее месторасположения для абонента, с использованием речевого модуля: «Начало обработки обращения» (приложение № 4 к настоящему приказу), даются рекомендации согласно временному порядку организации проведения профилактических прививок против новой коронавирусной инфекции COVID-19, утвержденному приказом Минздрава России от 13.01.2022 № 7н «О внесении изменений в приказ приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 19 марта 2020 г. № 198н «О временном порядке организации работы медицинских организаций в целях реализации мер по профилактике и снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19» (приложение 4 к настоящим методическим рекомендациям).

В случае выбора сценария обслуживания «7» соединение с оператором по вопросу получения листка нетрудоспособности (больничного листа) оператор контакт-центра использует речевой модуль «Начало обработки обращения» (приложение № 4 к настоящему приказу).

В случае первичного обращения по поводу заболевания оператор ведет диалог по сценарию обслуживания «3» - вызов врача на дом» или сценарию обслуживания «2» - запись к врачу».

Операторы принимают все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, информируют руководителя (администратора) Контакт-центра о поступивших жалобах пациентов.

7. Порядок работы ДКЦАП

Дистанционное динамическое наблюдение за пациентами с подтвержденным диагнозом новой коронавирусной инфекции COVID-19, внебольничной пневмонии, с признаками или подтвержденным диагнозом острой респираторной вирусной инфекции, состояние которых позволяет наблюдаться на дому, осуществляется сотрудниками ДКЦАП, в том числе и с применением телемедицинских технологий, по спискам наблюдаемых пациентов, предоставляемых ответственными лицами медицинской организации.

Медицинский работник в ходе дистанционной (в том числе телемедицинской) консультации пациентов производит:

- идентификацию пациента в системе РМИС КБР или на официальном сайте Территориального фонда ОМС по КБР (раздел – проверка полиса ОМС);

- осуществляет сбор анамнеза;

- сбор жалоб;

- устанавливает диагноз новой коронавирусной инфекции COVID-19, в том числе при наличии положительного результата лабораторного исследования на наличие возбудителя новой коронавирусной инфекции COVID-19, при его отсутствии - выставляет предварительный диагноз внебольничной пневмонии, острой респираторной вирусной инфекции, гриппа, оценивает состояние пациента, степень тяжести заболевания для определения возможности наблюдения пациента на дому;

- назначает необходимые исследования, выдает справки (медицинские заключения) в форме электронных документов;

- назначает лечение, корректирует ранее назначенное лечение;

- контролирует исполнение пациентом рекомендаций участкового врача, врачей-специалистов;

- формирует рецепт на лекарственный препарат, в том числе в форме электронного документа, а в случае применения дистанционных технологий назначает лекарственные препараты;

- формирует, продлевает и закрывает листки нетрудоспособности в форме электронных документов пациентам с подтвержденным диагнозом новой коронавирусной инфекции COVID-19, состояние которых позволяет наблюдаться на дому, а также пациентам с признаками или подтвержденным диагнозом острых респираторных вирусных инфекций, гриппа, состояние которых позволяет наблюдаться на дому (при наличии возможности подтверждения диагноза ОРВИ или гриппа по результатам консультации дистанционным способом, в том числе с применением телемедицинских технологий, аудиозвонка или видеозвонка с оформлением записи в медицинской документации);

- заполняет протокол консультации в соответствии с приложением № 5 к настоящему приказу;

- передает информацию руководителю ДКЦАП для организации очного посещения пациента врачом в случае ухудшения состояния пациента, появления осложнений, или отсутствия положительной динамики в течение 3 дней лечения;

- принимает меры по ситуации, включая решение вопроса экстренной госпитализации пациента, передачи неотложного вызова в поликлинику по месту проживания пациента, решение о необходимости очного осмотра врачом;

- при необходимости привлекает иных специалистов, для решения диагностически сложных задач;

- в случае получения вопроса, не относящегося к типовым, подключает к решению вопроса руководителя ДКЦАП.

Аудиоконтроль за состоянием пациентов с коронавирусной инфекцией, подозрением на новую коронавирусную инфекцию, пневмонией, с острой респираторно-вирусной инфекцией, а также пациентов с хроническими

заболеваниями, состоящих под диспансерным наблюдением, беременных, детей первого года жизни и неорганизованных детей дошкольного возраста проводится согласно приложению № 5 к настоящему приказу;

Протокол аудиоконтроля пациента оформляется в электронной медицинской карте пациента в соответствии с приложением №5 к настоящему приказу.

Пациенты с пневмонией COVID-19, а также беременные и дети первого года жизни с симптомами заболевания, не исключаяющими новую коронавирусную инфекцию, получающие амбулаторное лечение, находятся под ежедневным аудиоконтролем ДКЦАП.

При выявлении отрицательной динамики к пациенту вызывается бригада СМП.

Информация об ухудшении состояния здоровья пациента и дефектах ведения пациента при их выявлении передается руководителю ДКЦАП незамедлительно для оказания неотложной медицинской помощи и очного осмотра врачом.

Осуществляется внесение полученной информации о пациенте в электронную медицинскую карту.

8. Контроль за деятельностью Контакт-центра и ДКЦАП осуществляется руководителем медицинской организации.

Типовая форма речевых модулей обработки обращения и взаимодействия с абонентом

Голосовой помощник, Чат-бот, автоматизированный прием звонка

Скрипт Голосовой помощник «Вызов врача на дом»

Здравствуйте.

Вы позвонили в Единый Медицинский Информационный Центр Кабардино-Балкарской Республики

Если вы имеете признаки ОРВИ или COVID и хотите вызвать врача на дом нажмите «0»

Если вы хотите вызвать врача на дом по другой причине – нажмите «1» Для получения справочной информации нажмите «2»

В целях улучшения качества обслуживания, Ваш разговор может быть записан.

При выборе «0» кнопка делится на кнопку 1 «Дети» и на кнопку 2 «Взрослые»

- Если Вы хотите вызвать врача ребенку до 18 лет – нажмите 1

- Если Вам необходим врач для взрослого – нажмите 2.

Скрипт Голосовой помощник «Вызвать врача при наличии признаков ОРВИ или КОВИД», кнопка 0

Перевод на оператора

1. Фамилия, имя, отчество;
2. Контактный телефон;
3. Адрес проживания (фактический) - где сейчас находится; сообщите полный адрес, на который требуется оформить вызов врача на дом: населенный пункт, улица, дом, подъезд, квартира, код домофона, этаж.
4. Номер медицинского полиса;
5. СНИЛС (если есть);
6. Номер телефона родственника.
7. Нуждается ли Вы в оформлении листа нетрудоспособности? (Если да - уточнить название организации).
8. Обращались ли Вы ранее по данному заболеванию в медицинское учреждение?

-Да - использование оператором скрипта: «Мониторинг (аудиоконтроль) амбулаторного пациента с COVID-19»

- Нет - использование оператором скрипта: «Сбор жалоб и анамнеза»

Скрипт Голосовой помощник «Вызвать врача на дом по другой причине», кнопка 1

№ п/п	Действие	Использование речевого модуля
1	Уточнить повод обращения	Речевой модуль «Начало обработки обращения»
2	Обработка обращения в соответствии с профилем «Запись на прием»	Речевой модуль «Запись на прием»
3	Обработка обращения в соответствии с профилем «Вызов врача на дом»	Речевой модуль «Вызов врача на дом»
4	Завершить обработку обращения	Речевой модуль «Завершение обработки обращения»

Речевой модуль «Начало обработки обращения»

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Здравствуйте!	Приветствовать
2	Меня зовут (указать имя, идентификационный номер оператора)	Представиться
3	Как я могу к Вам обратиться?	Далее обращаться только по имени/имени, отчеству Уточнить повод обращения.
4	Какая помощь Вам требуется?	
5	Извините, в соответствии с профилем Вашего обращения звонок будет перенаправлен к другому специалисту. Пожалуйста, оставайтесь на линии и дождитесь ответа специалиста. Спасибо за звонок! Всего доброго!	Если повод обращения соответствует профилю пункта обработки, продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем жизненной ситуации
		Если повод обращения не соответствует профилю пункта обработки, автоматически перенаправить обращения в пункт обработки соответствующего профиля. Убедиться в успешной переадресации звонка

Речевой модуль «Запись на прием, имеется прикрепление к медицинской организации, отсутствует доступ к электронной регистратуре»		
№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	У Вас имеется прикрепление к медицинской организации для получения первичной медицинской помощи?	При положительном ответе продолжить обработку обращения
2	Сообщите адрес прикрепления к медицинской организации	При отрицательном ответе продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем «Отсутствует прикрепление к медицинской организации»
3	Пожалуйста, оставайтесь на линии. Информация загружается. Это займет не более одной минуты. Спасибо за ожидание!	Определить медицинскую организацию медицинскую организацию для получения первичной медико-санитарной помощи по адресу прикрепления гражданина В случае необходимости перевести звонок на паузу
4	Давайте сверим данные. Адрес (указать адрес) указан верно?	При положительном ответе продолжить обработку обращения При отрицательном ответе внести соответствующие изменения, сверить данные, продолжить обработку обращения
5	Для оформления записи на прием Ваш звонок автоматически будет перенаправлен оператору в (указать медицинскую организацию).	Информировать гражданина

6	Напоминаю Вам, что в условиях риска распространения новой коронавирусной инфекции все приемы в медицинской организации осуществляются по предварительной записи. В случае острой респираторной инфекции необходимо вызывать врача на дом. В случае ухудшения состояния следует обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефонам 103 или 112	Информировать гражданина
7	Пожалуйста, оставайтесь на линии и дождитесь ответа оператора. Спасибо за звонок! Всего доброго!	Убедиться в успешной переадресации звонка. Завершить обработку обращения

Речевой модуль «Отсутствует прикреплению к медицинской организации»

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Для прикреплению к медицинской организации рекомендую Вам обратиться в поликлинику по месту проживания. При обращении необходимо предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении для лиц младше 14 лет) и документ подтверждающий факт медицинского страхования (полис ОМС, временное свидетельство).	При отсутствии прикреплению к медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи информировать гражданина в отношении порядка прикреплению к медицинской организации. Предоставить контактную информацию поликлиники по месту проживания. Перейти к завершению обработки обращения
2	Сообщите адрес фактического проживания для поиска контактной информации Вашей поликлиники	Определить медицинскую организацию для получения первичной медико-санитарной помощи по адресу фактического проживания
3	Пожалуйста, оставайтесь на линии. Информация загружается. Это займет не более одной минуты. Спасибо за ожидание!	В случае необходимости перевести звонок на паузу

4	Поликлиника находится по адресу (указать адрес), контактный телефон (указать телефон)	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем «Завершение обработки обращения»
---	---	---

Речевой модуль «Отсутствуют свободные талоны предварительной записи»

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	К сожалению, в электронном расписании нет свободных талонов для записи. Расписание обновляется ежедневно (указать конкретное время обновления). Вы можете перезвонить позднее	Информировать гражданина
2	Напоминаю Вам, что в условиях риска распространения новой коронавирусной инфекции все приемы в медицинской организации осуществляются по предварительной записи. В случае острой респираторной инфекции необходимо вызывать врача на дом. В случае ухудшения состояния следует обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефонам 103 или 112	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем «Завершение обработки обращения»

Речевой модуль «Вызов врача на дом»

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Сообщите полный адрес, на который требуется оформить вызов врача на дом: населенный пункт, улица, дом, квартира, код домофона	Определить медицинскую организацию по адресу фактического проживания (пребывания) гражданина. Открыть вкладку «Вызов врача на дом»
2	Пожалуйста, подождите минуту. Информация загружается. Спасибо за ожидание!	В случае необходимости перевести звонок на паузу

3	Назовите Вашу фамилию, имя, отчество (Назовите фамилию, имя, отчество пациента)	Внести сведения в соответствующее поле
4	Что Вас беспокоит? (Какие жалобы у пациента?)	Собрать жалобы. Внести сведения в соответствующем поле
5	У Вас отсутствуют: подъем температуры тела, общее недомогание, насморк, кашель, боль в горле, затруднения дыхания? (У пациента отсутствуют: подъем температуры тела, общее недомогание, насморк, кашель, боль в горле, затруднения дыхания?)	При отсутствии жалоб, указывающих на наличие симптомов острых респираторных инфекций, уточнить их отсутствие. При наличии - внести дополнение в соответствующее поле. При наличии жалоб, указывающих на наличие симптомов острых респираторных инфекций сделать отметку «Приоритет обслуживания вызова»
6	В случае необходимости могу соединить Вас с оператором скорой медицинской помощи. Пожалуйста, оставайтесь на линии и дождитесь ответа оператора.	При отсутствии показаний для вызова бригады скорой медицинской помощи продолжить обработку обращения При наличии показаний для вызова бригады скорой медицинской помощи перевести обращения в службу скорой медицинской помощи. Убедиться в успешной переадресации звонка. Завершить обработку обращения
7	Скажите пожалуйста, по данному поводу ранее вызывали врача на дом?	При положительном ответе сделать отметку «Повторный вызов. Врач не пришел»
8	Назовите контактный телефон, который можно использовать для обратной связи в ходе выполнения вызова	Внести сведения в соответствующее поле
9	Давайте сверим данные. Оформлен вызов врача на дом по адресу (указать адрес). контактный телефон (указать	При положительном ответе продолжить обработку обращения

	телефон). Информация указана верно?	При отрицательном ответе внести соответствующие изменения, сверить данные, продолжить обработку обращения
10	Ваш вызов врача на дом передан в медицинскую организацию. В случае ухудшения состояния следует обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефонам 103 или 112	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем «Завершение обработки обращения»
Речевой модуль «Завершение обработки обращения»		
№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Я могу еще чем-то Вам помочь?	При отрицательном ответе завершить обработку обращения
		При положительном ответе продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем жизненной ситуации
2	Спасибо за Ваш звонок! Всего доброго!	Завершить обработку обращения
Кнопка «1» (Дети)		

Речевой модуль «Начало обработки обращения для детей» (дистанционное взаимодействие с родителями (законными представителями))

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	ФИО ребёнка	Сведения подгружаются из амбулаторной карты
2	Дата рождения	МИС субъекта
3	Номер медицинского полиса страхования	
4	Диагноз основной Диагноз сопутствующий	
5	Длительность заболевания	
6	Назначенная терапия	

7	Выполняются ли предписания врача/терапия?	да/нет
8	Есть ли новые заболевшие среди проживающих с ребёнком?	Если нет, то почему да/нет Если да, передать сведения в поликлинику по месту жительства

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Температура тела - текущее значение	При значении $<38,5^{\circ}\text{C}$ - переход к следующему вопросу При значении $>38,5^{\circ}\text{C}$ - повторить звонок в течение суток; контрольный Если лихорадка $>38,5^{\circ}\text{C}$ больше 3-х сут - переклучить на вызов неотложной помощи
2	Симптомы интоксикации: Слабость/вялость Сонливость Боль в мышцах Головная боль Отказ от еды/питья	нет/да нет/да нет/да нет/да нет/да При ответе «Нет» - переход к следующему вопросу. При ответе «Да» на один/несколько вопросов уточнить, нарастает ли симптом с 1-го дня появления: если нет - повторить контрольный звонок в течение суток; если да - вызов неотложной помощи.

3	Появление сыпи на кожных покровах в сочетании с температурой тела $>38,5^{\circ}\text{C}$, одним из симптомов интоксикации из п.8	Нет Переход к следующему вопросу	Да Вызов бригады СМП
4	Одышка (наличие одного/несколько нижеперечисленных признаков): Есть ли втяжение участков между ребрами при дыхании? Раздуваются ли крылья носа при дыхании? Есть ли эпизоды остановки дыхания на несколько секунд?	Нет/да нет/да нет/да При ответе «Нет» - переход к следующему вопросу. При ответе «Да» на один/несколько вопросов (особенно в сочетании со снижением $\text{SpO}_2\%$ и/или тахикардией из п.3) - переклЮчить на вызов неотложной помощи.	
5	Сведения по пульсоксиметру при наличии - ЧСС и $\text{SpO}_2\%$	Норма - $\text{SpO}_2\% > 95\%$ ЧСС у детей в возрасте: до 1 года - до 120 в мин., от 1 до 5 лет - до 100 в мин., старше 5 лет - до 90 в мин. Переход к следующему вопросу	Ниже нормы $\text{SpO}_2 < 95\%$ Тахикардия у детей в возрасте: до 1 года - более 140 в мин., от 1 до 5 лет - более 130 в мин., старше 5 лет - более 120 в мин. При одном из значений (снижение сатурации и/или
6	Кашель	нет/да Переход к следующему вопросу	

7	Симптомы поражения желудочно-кишечного тракта (боль в животе, диарея, рвота) - наличие и нарастание	Нет Переход к следующему вопросу	Да При наличии симптомов - повторить контрольный звонок в течение суток; При нарастании симптомов - вызов неотложной помощи.
8	Наличие сопутствующих хронических заболеваний	Нет Переход к следующему вопросу	Да При наличии фонового хронического заболевания следует проводить контроль основных симптомов обострения хронического заболевания (например, при неспецифическом язвенном колите - примесь крови в стуле), а также основных показателей (например, при сахарном диабете - уровень глюкозы крови, при артериальной гипертензии - уровень артериального давления, и т.п.). Рекомендовать родителям пациента срочно обратиться к лечащему врачу в поликлинику (медицинскую организацию по месту

			жительства) при нарастании симптомов, ухудшении показателей - переключить на вызов неотложной помощи.
9	Боль в горле		нет/да Переход к следующему вопросу
10	Заложенность носа		нет/да
11	Нарушение обоняния и вкуса		Переход к следующему вопросу нет/да

Скрипт Голосовой помощник «Получение справочной информации», кнопка 2

Речевой модуль «Тесный контакт с пациентом, имеющим подтвержденный диагноз COVID-19»

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	При наличии контакта с пациентом, имеющим подтвержденный диагноз новой коронавирусной инфекции COVID-19, по месту фактического проживания (пребывания) необходимо соблюдать режим изоляции на дому в течение 7 дней	Информировать гражданина
2	В случае появления любого ухудшения состояния здоровья в течение 7 календарных дней с момента контакта необходимо незамедлительно обратиться за медицинской помощью по месту жительства (пребывания) без посещения медицинской организации. Вызвать врача на дом по телефону (указать телефон).	Информировать гражданина

	При выполнении первичного осмотра врача осуществляется забор материала для проведения теста на COVID-19. В случае ухудшения состояния следует обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефонам 103 или 112	
3	Вы можете обратиться на горячую линию управления Роспотребнадзора по КБР по телефону: 8-(8862)-40-54-85.	Информировать гражданина
4	Скажите, пожалуйста, у Вас имеется необходимость в оформлении листа нетрудоспособности?	При отрицательном ответе завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем «Завершение обработки обращения» При положительном ответе продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем «Оформление листа нетрудоспособности при положительном эпидемиологическом анамнезе в отношении COVID-19 при отсутствии симптомов ОРВИ»

Речевой модуль «Мониторинг (аудиоконтроль) амбулаторного пациента с COVID-19» (Ежедневный аудиоконтроль состояния пациента)

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1.	Назовите Вашу фамилию, имя, отчество (Назовите фамилию, имя, отчество пациента). Уточните дату рождения	Выполнить идентификацию пациента в медицинской информационной системе
2.	Как Вы себя чувствуете? (Общее состояние) лучше хуже без изменений	Отметить нужное
3.	Какая температура тела (максимальная) в течение дня?	Фиксация результата в таблицу
	Какое количество дней температура тела более 38,5 С?	Отметить количество, если свыше 3-х дней* - срочная передача данных пациента в поликлинику!
4.	Есть ли у Вас кашель? 1-нет 2- да	Если положительный ответ, внести в таблицу
5.	Если ли ощущение нехватки воздуха, одышки в покое? 1-нет 2- да*	*- Если «Да» - посчитайте** число дыхательных движений в 1 минуту. При числе дыхательных движений в 1 минуту 24 и более - вызов скорой медицинской помощи. **Если пациент не может сосчитать число дыхательных движений, но отмечает резкое затруднение дыхания - вызов скорой медицинской помощи.

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
6.	Есть ли у Вас пульсоксиметр? Назовите результат измерения (сатурация)? 1-более 94% 2- 93% и менее *	Фиксация результата в таблицу Если 93% и менее *-вызов скорой медицинской помощи
7.	Вас беспокоит головная боль? 0 - нет 1 - да	Если положительный ответ, внести в таблицу
8.	У Вас есть рвота и/или жидкий стул? 0 - нет 1 - да	Если положительный ответ, внести в таблицу
9.	№ оператора	

* - вызов скорой медицинской помощи, срочная передача данных пациента в поликлинику.

Дата опроса																				
День аудиоконтроля	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14						
День болезни																				
Сатурация (при наличии пульсоксиметра)																				
1- более 94%																				
2- 93% и менее**																				
Головная боль																				
1- Нет																				
2- Да																				
Рвота и/или жидкий стул																				
1- Нет																				
2- Да																				
№ оператора																				

Если у пациента:

температура более 38.5С в течение 3-х дней подряд или ухудшение по любому из критериев* - уведомить участкового врача о необходимости осмотра на дому или ** - вызов скорой медицинской помощи.

**Таблица-опрос в баллах «Сбор жалоб и анамнеза»

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов	Баллы	Примечание
1.	Повышена ли у Вас температура тела (37,0 ° или выше)?	Нет, температура не выше 36,9° C Да, до 38,0 ° C Да, от 38,0 ° C до 39,0 ° C Да, выше 39,0 ° C	0 1 2 5	
2	Температура тела 38,5 C держится более 3х дней?	Нет Да	0 10	
3.	У Вас есть кашель?	Нет Да, сухой Да, влажный	0 1 2	
4.	У Вас есть слабость?	Нет Да, легкая Да, выраженная	0 1 2	
5.	У Вас есть боли или першение в горле?	Нет Да	0 1	
6.	У Вас есть головная боль?	Нет Да	0 1	
7.	У Вас есть насморк и/или заложенность носа?	Нет Да	0 1	
8.	У Вас есть затруднение дыхания, одышка в покое?	Нет Да	0 60	вызов скорой медицинской
9.	У Вас есть пульсоксиметр?	Нет	0	

		Да, отметить результат измерения (сатурации) из списка ниже:		
		Да, сатурация 96% и выше	0	
		Да, сатурация 94 - 95%	1	
		Да, сатурация 93% и ниже	60	вызов скорой медицинской
10.	У Вас есть рвота или жидкий стул - 5 раз и более?	Нет	0	
		Да	5	
11.	Есть ли у Вас какие-нибудь хронические заболевания?	Нет	0	
		Да, отметить заболевание из списка ниже		
	Гипертоническая болезнь	Да	1	
	Перенесен инфаркт миокарда	Да	2	
	Инсульт	Да	2	
	Хроническая болезнь почек,	Да	2	
	Онкологическое заболевание	Да	2	
	Сахарный диабет	Да	2	
	Если имеется другое заболевание (указать в строке ниже)	Да		
12.	Для женщин: есть ли у Вас беременность в настоящий момент?	Нет	0	
		Да	5	
13.	Ваш возраст старше 60 лет?	Нет	0	
		Да	5	

14.	Какая у Вас масса тела?	До 90 кг	0	
		90 -120 кг	1	
		Более 120 кг	2	
15.	У Вас положительный результат мазка на COVID-19?	Нет (или не делал)	0	
		Да	1	
16.	Вы делали Рентгенологическое	Нет	0	
	обследование (КТ органов грудной клетки).	Да, степень КТ 0-1	1	
	Назовите результат (Какая степень: КТ 0, КТ 1, КТ 2, КТ 3, КТ 4).	Да, степень КТ 2 и выше	10	

Баллы	Мероприятия	Действия оператора
0-14	Оставить пациента дома, возможно дистанционное консультирование пациента при первичном обращении и дистанционный мониторинг состояния пациента.	Передача данных пациента в поликлинику для дистанционного мониторинга.
15-39	Оставить пациента дома, необходим осмотр медицинским работником на дому, решение о дальнейшей тактике лечения после осмотра медицинским работником.	Вызов врача на дом
40-59	Оставить пациента дома, необходим осмотр медицинским работником на дому, после осмотра решается вопрос о госпитализации.	Неотложная помощь
60-более	Госпитализация.	Вызов скорой медицинской помощи для госпитализации

Перечень медицинских организаций,
имеющих Контакт-центры и взаимодействующих со Службой «122»

№	Наименование медицинской организации
1	ГБУЗ «Городская поликлиника № 1» г.о. Нальчик
2	ГБУЗ «Городская поликлиника № 2» г.о. Нальчик
3	ГБУЗ «Городская поликлиника № 3» г.о. Нальчик
4	ГБУЗ «Городская детская поликлиника №1» г.о. Нальчик
5	ГБУЗ «Республиканская детская клиническая больница» Минздрава КБР (детская поликлиника)
6	ГБУЗ «Центральная районная больница» г.о. Баксан и Баксанского муниципального района
7	ГБУЗ «Межрайонная многопрофильная больница»
8	ГБУЗ «Районная больница» с.п. Заюково
9	ГБУЗ «Центральная районная больница» Майского муниципального района
10	ГБУЗ «Центральная районная больница» Зольского муниципального района ЦРБ
11	ГБУЗ «Центральная районная больница» г.о. Прохладный и Прохладненского муниципального района
12	ГБУЗ «Центральная районная больница» Терского муниципального района
13	ГБУЗ «Центральная районная больница им.Хацукова А.А.»
14	ГБУЗ «Центральная районная больница» Эльбурского муниципального района
15	ГБУЗ «Участковая больница» с. Эльбрус
16	ГБУЗ «Центральная районная больница» Черекского муниципального района
17	ГБУЗ «Участковая больница» с.Верхняя Балкария
18	ГБУЗ «Городская клиническая больница №1», ЦАП
19	ГБУЗ «Городская клиническая больница №2», ЦАП

[illegible]