**Алгоритм действия по звонку «Вызов врача на дом» в условиях распространения коронавирусной инфекции (в соответствии с ВМР «Профилактика, диагностика и лечение новой коронавирусной инфекции COVID 19», версия 14)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Речевая конструкция оператора | Действия оператора |
| 1 | Сообщите полный адрес, на который требуется оформить вызов врача на дом: н. пункт, улица, дом, квартира, код домофона | У операторов д. б. в доступе форма для осуществления вызова врача на дом |
| 2 | Назовите фамилию, имя, отчество, контактный телефон | Внести сведения в соответствующее поле |
| 3 | Что вас беспокоит? (Какие жалобы у пациента?) | Собрать жалобы. Внести сведения в соответствующее поле карточки вызова врача на дом |
| 4 | Варианты действий в зависимости от эпидемиологической ситуации | |
| 4а | Поликлиника работает в **обычном режиме** | Сразу оформляется вызов на дом |
| 4б  4в  4г | В связи с эпидситуацией поликлиника работает в **режиме повышенной нагрузки** (согласно приказа главного врача).  При **легком** течении ОРВИ, клинически COVID-19 (Жалобы: t тела < 38 со; кашель; слабость, боли в горле; отсутствие сопутствующих заболеваний: гипертония, сахарный диабет ИБС, в анамнезе инсульт или инфаркт, возраст до 65 лет; длительность заболевания до 3-х дней.  При **среднетяжелом течении** (Жалобы: t тела > 38 со,одышка при физической нагрузке (ЧДД >> 22 /мин., SpO2 ⩽ 95% - если известно); возраст 65+; наличие сопутствующих заболеваний: гипертония, сахарный диабет ИБС, в анамнезе инсульт или инфаркт, длительность заболевания более 3-х дней).    При **тяжелом течении** (Жалобы: стойкая фебрильная лихорадка, кашель,одышка, нестабильная гемодинамика (ЧДД >> 30 /мин., SpO2 ⩽ 93% - если известно), возраст 65+; наличие сопутствующих заболеваний: гипертония, сахарный диабет ИБС, в анамнезе инсульт или инфаркт, длительность заболевания более 3-х дней). | 1.Сообщить пациенту, что вызов будет обслужен на следующий день, сегодня с ним свяжется медицинский работник.  2.На текущую дату:  2.1 передать для аудиоконтроля ответственному медицинскому работнику (который, в случае необходимости, оформит вызов врача на текущую дату).  2.2 При наличии возможности соединить с медицинским работником сразу в call-центре.  3.Оформить вызов врача (фельдшера) на дом на следующий день.  Вызов врача оформляется на день обращения пациента.  Вызывается СМП (03) или неотложная помощь на дом |
| 5а | Пациент обращался как **контактный** (был контакт с установленным диагнозом COVID-19), симптомы ОРВИ отсутствуют | Даются рекомендации:  -изоляция 14 дней,  -в случае появления симптомов – вызов врача на дом  -уточняется необходимость выписки листа нетрудоспособности |
| 5б | Пациент обращался как **контактный** (был контакт с установленным диагнозом COVID-19), симптомы ОРВИ легкого течения. | Даются рекомендации:  -изоляция 14 дней,  -передается информация медицинскому работнику для аудиоконтроля,  -оформляется вызов (обслуживание второй очередью, возможно на следующий день)  -уточняется необходимость выписки листа нетрудоспособности |
| 6 | Пациент уже получает лечение по поводу ОРВИ или COVID-19 | 1.Дается информация, что пациент на дистанционном мониторинге (указать, с какой кратностью), с ним свяжется медицинский работник;  2.1.Передается информация медицинскому работнику об обращении пациента;  2.2.При наличии возможности пациент соединяется по телефону с медицинским работником в call-центре.  3.В случае ухудшения состояния медицинский работник оформляет вызов на дом в день обращения пациента. |
| 7 | Пациент выписан из ковидного госпиталя и передан под амбулаторное наблюдение.  Уточняется результат последнего ПЦР-теста.  При положительном результате ПЦР-теста  При отрицательном результате ПЦР-теста | Пациенту сообщается, что с ним свяжется медицинский работник для аудиоконтроля, определяется дата осмотра врачом на дому.  1.Пациенту сообщается, что в случае ухудшения состояния он может вызвать врача на дом.  2.При удовлетворительном самочувствии предлагается запись к врачу-терапевту поликлиники.  3.В случае невозможности посещения поликлиники по состоянию предлагается плановая запись вызова врача на дом в ближайшее время. |