**АЛГОРИТМ ОТВЕТА ОПЕРАТОРА ПО ВОПРОСАМ**

**«Оформление листа нетрудоспособности при положительном эпидемиологическом анамнезе в отношении COVID-19 при отсутствии симптомов ОРИ»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Речевая конструкция оператора | Действия оператора |
| 1 | Решение об оформлении листа  нетрудоспособности принимает  лечащий врач. Сообщите Ваш полный  адрес по месту прикрепления к  медицинской организации | Определить врача-терапевта участкового по адресу  прикрепления гражданина. |
| 2 | Ваш участковый врач (ФИО, часы приема.)  Вас записать на прием?  Это займет не более одной минуты. Спасибо за ожидание! | В случае необходимости перевести звонок на паузу. Внимание! У оператора должна быть возможность оформить талон. |
| 3 | Назовите Вашу фамилию, имя, отчество, дату рождения | Получить данные гражданина |
| 4 | Назовите контактный телефон, который можно использовать для обратной связи | Получить контактный телефон для обратной связи с гражданином |
| 5 | Давайте сверим данные. (Указать фамилию, имя, отчество, дату рождения, адрес прикрепления к медицинской организации). Все данные указаны верно? | При положительном ответе продолжить обработку обращения |
| При отрицательном ответе внести соответствующие изменения, сверить данные, продолжить обработку обращения |
| 6 | Ваши сведения будут переданы врачу. | Информировать гражданина ВНИМАНИЕ! У оператора должна быть возможность переслать данные с информацией о необходимости оформить больничный лист врачу. |

**«Сделать КТ органов грудной клетки»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Речевая конструкция оператора | Действия оператора |
| 1 | Компьютерная томография органов грудной клетки проводится только после осмотра врача (фельдшера) по направлению лечащего врача при наличии симптомов пневмонии, ковидной инфекции | Информировать гражданина |
| 2 | Скажите, пожалуйста, у Вас имеется направление врача на компьютерную томографию органов грудной клетки? | Получить подтверждение наличия направления |
| 3 |  | При положительном ответе продолжить обработку обращения |
|  | При наличии симптомов острой респираторной инфекции Вам необходимо оставаться дома и вызвать врача на дом.  Вы можете оформить вызов врача на дом.  При отсутствии симптомов острой респираторной инфекции обратитесь к врачу-терапевту участковому по месту прикрепления  Вы можете записаться на прием | ВНИМАНИЕ! У оператора должна быть возможность записи на прием, вызова врача на дом. |
| 4 | Могу проинформировать Вас о расположении, графике и режиме работы ближайших медицинских организаций, в которых возможно провести КТ органов грудной клетки. | Назвать ближайшие пункты проведения КТ органов грудной клетки (по маршрутизации)  У оператора должна быть в доступе информация о медицинских организациях, в которых возможно провести КТ органов грудной клетки и режиме их работы |
| 5 | Ближайшие медицинские организации, в которых возможно провести КТ органов грудной клетки, находятся по адресам (указать адреса, график и режим работы) |  |
| 6 | При выявлении по результатам КТ органов грудной клетки признаков поражения легких необходимо следовать рекомендациям врача медицинской организации, в которой проводилось исследование | Информировать гражданина. |

**«Наличие лекарственных препаратов»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Речевая конструкция оператора | Действия оператора |
| 1 | Лечение проводится по назначению лечащего врача. | Получить подтверждение наличия врачебных назначений |
| 2 | Скажите, пожалуйста, Вы планируете использовать лекарственные препараты, назначенные Вашим лечащим врачом в рамках текущего заболевания (ОРВИ, ковид)? | При положительном ответе продолжить обработку обращения |
|  | **При подтвержденном Ковид 19**  Лечение проводится только в соответствии с назначениями лечащего врача (по схемам).  При наличии симптомов острой респираторной инфекции необходимо оставаться дома и вызвать врача на дом.  В случае ухудшения состояния следует обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефонам 03 или 112.  Предлагаю Вам оформить вызов врача на дом для получения врачебных назначений | ВНИМАНИЕ! У оператора должна быть информация о наличии препаратов для лечения ковида по схемам.  ВНИМАНИЕ! У оператора должна быть возможность при необходимости записать на прием, оформить вызов врача на дом! |
| 3 | **При неподтвержденном Ковид 1**9  Могу проинформировать Вас о расположении ближайших аптек, в которых имеются в наличии необходимые лекарственные препараты.  Для этого сообщите Ваш адрес фактического местонахождения (проживания) | ВНИМАНИЕ! У оператора должна быть информация о ближайших аптеках, в которых имеются в наличии необходимые лекарственные препараты.  В случае необходимости перевести звонок на паузу |
| 4 | Лекарственный препарат (указать лекарственный препарат) имеется в наличии в аптеке, расположенной по адресу (указать адрес, график и режим работы аптеки) | Информировать гражданина. Завершить обработку обращения |

**«Соблюдение режима самоизоляции»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Речевая конструкция оператора | Действия оператора |
| 1 | Режим самоизоляции введен в Алтайском крае на основании Указа Губернатора от № | Информировать граждан |
| 2 | Лицам в возрасте 65 лет и старше, лицам, имеющим хронические заболевания, а также беременным женщинам требуется соблюдать режим самоизоляции, предусматривающий запрет на оставление места жительства  Режим самоизоляции может не применяться к руководителям и сотрудникам предприятий, организаций, учреждений и органов власти, чье нахождение на рабочем месте является критически важным для обеспечения их функционирования, работникам здравоохранения. | Информировать граждан |
| 3 | Режим самоизоляции предполагает, что Вы должны не посещать работу, учебу, минимизировать посещение общественных мест | Информировать граждан |
| 4 | При необходимости граждане, соблюдающие режим самоизоляции, имеют право на получение листа нетрудоспособности (указать порядок оформления, продления и закрытия листа нетрудоспособности) | Информировать граждан ВНИМАНИЕ! У оператора должна быть информация по порядку оформления, продления и закрытия листа нетрудоспособности |
| 5 | При необходимости граждане, соблюдающие режим самоизоляции, получают медицинскую помощь дистанционно (указать порядок предоставления медицинской помощи дистанционно) | Информировать гражданина. ВНИМАНИЕ! У оператора должна быть информация по порядку предоставления медицинской помощи дистанционно.  Завершить обработку обращения |

**«Сдать тест на COVID-19 при отсутствии тесного контакта с пациентом,**

**имеющим подтвержденный диагноз COVID-19, отсутствие симптомов ОРИ»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Речевая конструкция оператора | Действия оператора |
| 1 | Вы можете сдать платный тест на COVID-19.  Могу проинформировать Вас о расположении, графике и режиме работы ближайших пунктов проведения лабораторных исследований на COVID-19. Для этого сообщите Ваш адрес фактического проживания | Определить ближайшие к месту фактического проживания (пребывания) гражданина пункты проведения лабораторных исследований на COVID-19 |
| 2 | Ближайшие пункты проведения лабораторных исследований на COVID-19 находятся по адресам (указать адреса, график и режим работы) | Информировать гражданина |
| 3 | Нам удалось синхронизировать региональную базу данных по учету тестирования на COVID-19 с порталом Госуслуги. Теперь можно не ждать звонка, а самому посмотреть информацию в личном кабинете на портале Госуслуг.  При заборе анализа очень важно предоставить корректные паспортные данные или номер СНИЛС.  При положительном результате исследования Вам необходимо обратиться в поликлинику по телефону… для определения тактики ведения | Информировать гражданина. Завершить обработку обращения |

**«Сдать тест на COVID-19 при наличии тесного контакта с пациентом,**

**имеющим подтвержденный диагноз COVID-19 но отсутствии симптомов ОРИ»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № 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 14 дней | Информировать гражданина |
| 2 | В случае появления любого ухудшения состояния здоровья в течение 14 календарных дней с момента контакта незамедлительно обратиться за медицинской помощью по месту жительства (пребывания), по возможности без посещения медицинской организации.  Вызвать врача на дом по телефону (указать телефон).  При выполнении первичного осмотра врача осуществляется забор материала для проведения теста на COVID-19 | Информировать гражданина |
| 3 | Скажите, пожалуйста, у Вас имеется необходимость в оформлении листа нетрудоспособности? | При отрицательном ответе завершить обработку обращения |
|  |  | При положительном ответе продолжить обработку обращения алгоритмом "Оформление листа нетрудоспособности при положительном эпидемиологическом анамнезе в отношении COVID-19 при отсутствии симптомов ОРИ |

**«Сдать тест на COVID-19 при наличии симптомов ОРВИ»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Речевая конструкция оператора | Действия оператора |
| 1 | При наличии симптомов острой респираторной инфекции Вам необходимо обратиться за медицинской помощью по месту жительства (пребывания), вызвать врача на дом.  Решение о проведении теста на COVID-19 принимает лечащий врач.  Я не могу комментировать решения лечащего врача | Информировать гражданина |
| 2 | Предлагаю оформить Вам вызов врача на дом | При отрицательном ответе завершить обработку обращения |
| При положительном ответе организовать передачу вызова врача на дом  Завершить обработку обращения |

**«Сдать тест на COVID-19, тестирование на антитела к вирусу**

**SARS-Cov-2»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Речевая конструкция оператора | Действия оператора |
| 1 | Для диагностики новой коронавирусной инфекции основное значение имеет тест ПЦР на COVID-19.  Выявление антител к вирусу новой коронавирусной инфекции имеет вспомогательное значение для диагностики.  В настоящее время бесплатно исследование не проводится | Информировать гражданина |
| 2 | Могу проинформировать Вас о расположении, графике и режиме работы ближайших пунктов проведения лабораторных исследований на антитела к вирусу SARS-Cov-2.  Для этого сообщите Ваш полный адрес фактического проживания | Определить ближайшие к месту фактического проживания (пребывания) гражданина пункты проведения лабораторных исследований на антитела к вирусу SARS-Cov-2 |
| 3 | Ближайшие пункты проведения лабораторных исследований находятся по адресам (указать адреса, график и режим работы) | Информировать гражданина |
| 4 | Напоминаю Вам, что при наличии симптомов острой респираторной инфекции, необходимо соблюдать режим изоляции на дому в соответствии с рекомендациями лечащего врача | Информировать гражданина. Завершить обработку обращения |

**«Результат теста на COVID-19, получить результат»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Речевая конструкция оператора | Действия оператора |
| 1 | Нам удалось синхронизировать региональную базу данных по учету тестирования на COVID-19 с порталом Госуслуги.  Теперь можно не ждать звонка, а самому посмотреть информацию в личном кабинете на портале Госуслуг.  При заборе анализа очень важно предоставить корректные паспортные данные или номер СНИЛС.  При положительном результате исследования Вам необходимо обратиться в поликлинику по телефону.. для определения тактики ведения | Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем 6.1 «Завершение обработки обращения» |

**«Результат теста на COVID-19, Тестирование на антитела к вирусу**

**SARS-Cov-2, слабовыраженный результат IgM, отсутствие симптомов заболевания»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Речевая конструкция оператора | Действия оператора |
| 1 | Я не могу комментировать результат исследования.  Диагноз может поставить только лечащий врач.  Необходимо соблюдать режим самоизоляции на дому, вызвать врача на дом | Информировать гражданина |
| 2 | Предлагаю оформить Вам вызов врача на дом | При отрицательном ответе завершить обработку обращения |
| При положительном ответе вызов врача на дом.  Завершить обработку обращения |

**«Вакцинация от COVID-19 (Кто может привиться от COVID-19)»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Речевая конструкция оператора | Действия оператора |
| 1 | В настоящее время для вакцинации используется вакцина «Гам-КОВИД-Вак». Вакцинации подлежат лица, не болевшие COVID-19, или переболевшие COVID-19 спустя 6 месяцев после перенесенного заболевания. | Информировать гражданина |
| 2 | Пожалуйста, обратите внимание! Вакцина против COVID-19 не отменяет для привитого пациента необходимость носить маски и перчатки, а также соблюдать социальную дистанцию! | Информировать гражданина. Завершить обработку обращения |

**«Вакцинация от COVID-19 (Какие имеются противопоказания для**

**прививки от COVID-19?)»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Речевая конструкция оператора | Действия оператора |
| 1 | В настоящее время для вакцинации используется вакцина "Гам-КОВИД-Вак".  Противопоказаниями к вакцинации вакциной являются:  - Гиперчувствительность к какому-либо компоненту вакцины или вакцины, содержащей аналогичные компоненты  - Тяжелые аллергические реакции в анамнезе  - Острые инфекционные и неинфекционные заболевания  - Обострение хронических заболеваний (вакцинацию проводят через 2 - 4 недели после выздоровления или ремиссии)  - Возраст до 18 лет | Информировать гражданина |
| 2 | Пожалуйста, обратите внимание! Вакцина против COVID-19 не отменяет для привитого пациента необходимость носить маски и перчатки, а также соблюдать социальную дистанцию! | Информировать гражданина. Завершить обработку обращения |

**«Вакцинация от COVID-19 (Как подготовиться к прививке от COVID-19?)»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Речевая конструкция оператора | Действия оператора |
| 1 | В настоящее время для вакцинации используется вакцина "Гам-КОВИД-Вак".  Вакцинацию проводят в два этапа: 1 день - компонент I в дозе 0,5 мл. и через 21 день вводят компонент II в дозе 0,5 мл.  Перед каждым введением препарата необходим обязательный осмотр врача с измерением температуры, осмотром зева, сбором эпидемиологического анамнеза, сбором данных о наличии хронических заболеваний, на основании которых врач-специалист определяет отсутствие или наличие противопоказаний к вакцинации.  Врач расскажет Вам о возможных реакциях на вакцинацию и поможет заполнить информированное добровольное согласие на проведение вакцинации | Информировать гражданина |
| 2 | Пожалуйста, обратите внимание! Вакцина против COVID-19 не отменяет для привитого пациента необходимость носить маски и перчатки, а также соблюдать социальную дистанцию! | Информировать гражданина. Завершить обработку обращения |

**«Вакцинация от COVID-19 (Как проводится прививка от COVID-19?)»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Речевая конструкция оператора | Действия оператора |
| 1 | В настоящее время для вакцинации используется вакцина "Гам-КОВИД-Вак".  Вакцинацию проводят в два этапа: вначале вводят компонент I в дозе 0,5 мл. Препарат вводят внутримышечно.  На 21-й день вводят компонент II в дозе 0,5 мл. Препарат вводят внутримышечно. В течение 30 мин после вакцинации необходимо оставаться в медицинской организации для предупреждения возможных аллергических реакций.  На 42-й день после введения иммунитет считается сформированным | Информировать гражданина |
| 2 | Пожалуйста, обратите внимание! Вакцина против COVID-19 не отменяет для привитого пациента необходимость носить маски и перчатки, а также соблюдать социальную дистанцию! | Информировать гражданина. Завершить обработку обращения |

**«Вакцинация от COVID-19 (Как может проявиться нарушение**

**самочувствия после прививки от COVID-19?)»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Речевая конструкция оператора | Действия оператора |
| 1 | В настоящее время для вакцинации используется вакцина "Гам-КОВИД-Вак".  После проведения вакцинации в первые - вторые сутки могут развиваться и разрешаются в течение трех последующих дней кратковременные общие (непродолжительный гриппоподобный синдром, характеризующийся ознобом, повышением температуры тела, артралгией, миалгией, астенией, общим недомоганием, головной болью) и местные (болезненность в месте инъекции, гиперемия, отечность) реакции. Реже отмечаются тошнота, диспепсия, снижение аппетита, иногда - увеличение регионарных лимфоузлов. Возможно развитие аллергических реакций. Пожалуйста, сообщите об этом врачу! | Информировать гражданина |
| 2 | Пожалуйста, обратите внимание! Вакцина против COVID-19 не отменяет для привитого пациента необходимость носить маски и перчатки, а также соблюдать социальную дистанцию! | Информировать гражданина. Завершить обработку обращения |

**«Вакцинация от COVID-19 (Как правильно себя вести после прививки от**

**COVID-19?)»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Речевая конструкция оператора | Действия оператора |
| 1 | В настоящее время для вакцинации используется вакцина "Гам-КОВИД-Вак".  Рекомендуется в течение 3-х дней после вакцинации не мочить место инъекции, не посещать сауну, баню, не принимать алкоголь, избегать чрезмерных физических нагрузок. При покраснении, отечности, болезненности места вакцинации принять антигистаминные средства. При повышении температуры тела после вакцинации - нестероидные противовоспалительные средства. Пожалуйста, сообщите об этом врачу! | Информировать гражданина |
| 2 | Пожалуйста, обратите внимание! Вакцина против COVID-19 не отменяет для привитого пациента необходимость носить маски и перчатки, а также соблюдать социальную дистанцию! | Информировать гражданина. Завершить обработку обращения |

**«Вакцинация от COVID-19 (Где можно сделать прививку от COVID-19)»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Речевая конструкция оператора | Действия оператора |
| 1 | В Алтайском крае открыта система записи на добровольную вакцинацию от новой коронавирусной инфекции COVID-19.  - На сайте Государственных услуг  - В поликлинике по месту прикрепления (по телефону). часы приема…  -В порядке живой очереди в мобильных пунктах  Могу проинформировать Вас о расположении и времени работы ближайших пунктов вакцинации от COVID-19 | Определить ближайшие к месту фактического проживания (пребывания) гражданина пункты вакцинации от COVID-19  ВНИМАНИЕ! У операторов должна быть информация о пунктах вакцинации! |
| 2 | Ближайшие пункты вакцинации от COVID-19 находятся по адресам (указать адреса, график и режим работы) | Информировать гражданина |
| 4 | Пожалуйста, обратите внимание! Вакцина против COVID-19 не отменяет для привитого пациента необходимость носить маски и перчатки, а также соблюдать социальную дистанцию! | Информировать гражданина. Завершить обработку обращения |

**«Запись на прием если имеется прикрепление к медицинской**

**организации, имеется доступ к электронной регистратуре»**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № 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 |
| Назовите номер полиса ОМС, СНИЛС | При неудачной попытке идентификации пациента запросить дополнительную информацию  В случае необходимости перевести звонок на паузу |
| 2 | К сожалению, в медицинской информационной системе Ваша карточка не найдена | При неудачной попытке идентификации пациента продолжить обработку обращения в соответствии с алгоритмом «Отсутствует прикрепление к медицинской организации» |
| 3 | Назовите врача, на прием к которому желаете записаться | Открыть соответствующую вкладку врача  В случае необходимости перевести звонок на паузу |
| 4 |  | При наличии свободных талонов предварительной записи продолжить обработку обращения |
| 5 | К сожалению, все расписание занято. Расписание обновляется (указать конкретное время обновления).  Вы можете перезвонить позднее.  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 03 или 112 | При отсутствии свободных талонов предварительной записи продолжить обработку обращения в соответствии с алгоритмом «Отсутствуют свободные талоны предварительной записи» |
| 6 | В электронном расписании имеются свободные талоны для записи (указать время). Какое время будет для Вас удобным? | Оформить предварительную запись на прием |
| 7 | Давайте сверим данные. Оформлена предварительная запись на прием (указать прием, дату и время приема), контактный телефон (указать телефон). Информация указана верно? | При положительном ответе продолжить обработку обращения  При отрицательном ответе внести соответствующие изменения, сверить данные, продолжить обработку обращения |
| 8 | 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 03 или 112 | Информировать гражданина. Завершить обработку обращения |

**«Запись на прием если 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 |
| При отрицательном ответе продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем «Отсутствует прикрепление к медицинской организации» |
| 2 | Сообщите адрес прикрепления к медицинской организации | Определить медицинскую организацию медицинскую организация для получения первичной медико-санитарной помощи по адресу прикрепления гражданина |
| 3 | Пожалуйста, оставайтесь на линии. Информация загружается. Это займет не более одной минуты. Спасибо за ожидание! | 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 |