

ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕЛЕМЕДИЦИНСКОГО КОНСУЛЬТАТИВНОГО ЦЕНТРА ПО РАСПРОСТРАНЕННЫМ ЗАБОЛЕВАНИЯМ ПРИ ПАНДЕМИИ COVID-19

Джайнакбаев Н.Т., Ли А.П., Маншарипова А.Т., Джайнакбаев М.Н., Иманбаева Ж.А., Лигай З.Н.,
Оспанбекова Н.К., Вдовцев А.В., Ибрагимова И.Н.

КазРосмедуниверситет, г. Алматы

В условиях пандемии и увеличения количества пациентов с COVID-19, уполномоченный орган и управление здравоохранения организовали колл-центры по консультированию пациентов COVID-19. Так, в г. Алматы имеется круглосуточный онлайн консультационный центр по телефону 1406, где возможно узнать всю интересующую информацию по ситуации о заболеваемости коронавирусом в мире, а также о мерах профилактики и основных симптомах заболевания [1].

На базе НИИ Кардиологии и внутренних болезней и сотрудниками КазНМУ им. С. Д. Асфендиярова с июня 2020 года функционирует центр мониторинга пациентов, который консультирует студентов вуза и пациентов городских поликлиник. Задачами этого Центра является поддержка поликлиник и пациентов города, которые лечатся дома, а также им оказывается психологическая помощь [2]. Кроме того, в настоящее время в организациях ПМСП созданы мобильные группы по наблюдению за больными COVID-19 [3]. *Задачами их является:*

1) Видеомониторинг бессимптомных и легкой формы пациентов COVID-19.

2) Видеомониторинг членов семьи вышеуказанных пациентов, имеющих отрицательный ПЦР анализ на COVID-19, особенно пожилых и имеющих хронические заболевания независимо от возраста

3) Видеомониторинг пациентов, перенесших COVID-19 пневмонию и выписанных на амбулаторный этап

4) Диспансеризация в видеонаблюдением за пациентами, имеющими хронические заболевания (сахарный диабет, ожирение, артериальная гипертензия, ХОБЛ, болезни почек и т.д.) и высокий риск развития пневмонии выявление первых симптомов пневмонии и направление их на госпитализацию.

В условиях напряженной эпидемической ситуации в РК и в Алматы, данные центры не всегда могут консультировать всех нуждающихся пациентов вследствие загруженности сетевых линий и участвовавших обращений жителей мегаполиса к врачам КазРосмедуниверситета. Поэтому для улучшения эпидемической обстановки и снижения бремени от COVID-19, Казахстанско-Российский медицинский университет в срочном порядке организует и создает колл-центр телемедицинских консультаций для пациентов с хроническими заболеваниями и больных COVID-19.

В КазРосмедуниверситете с начала июля 2020 года были начаты работы по техническому оснащению колл-центра по оказанию телемедицинской консультативной помощи населению, целью которого является предоставление онлайн медицинской помощи населению по профилактике, диагностике, лечению и реабилитации распространенных заболеваний в пандемических условиях, обучение биобезопасности и биозащите населения. КазРосмедуниверситет профилируется на оказание он-лайн медицинской помощи распространенных заболеваний терапевтического, инфекционного, гинекологического, неврологического, сердечно-сосудистого, эндокринного, пульмонологического характера, оказывая помощь в организации биобезопасности предприятий, волонтерскую и социально-медицинскую помощь социально незащищенным группам населения.

В данное время колл-центр находится в структуре проректора по стратегическому развитию. Колл-центр оказывает не только телемедицинские услуги населению, но и является новой стратегической площадкой для практического обучения и закрепления навыков у магистров, студентов, резидентов, магистрантов вуза под руководством врачей разных специальностей. Колл-центр является мультидисциплинарной командой из разных специалистов, опытных и начинающих врачей, которые помогают практическому здравоохранению по сохранению здоровья населения. Колл-центр предоставляет онлайн телемедицинские рекомендации по эпидемиологии, профилактике распространенных заболеваний, по диагностике, лечению разных форм COVID-19. В центре присутствует 45 специалистов врачей, состоит из управления (ректор, проректор), сопровождения (юрист, группа по дистанционному телемедицинскому обслуживанию, экономическо-бухгалтерского блока, кадровой службы). Основой колл-центра является диспетчерская медицинская служба, врачебная служба (терапевты, ВОП), консультативно-совещательный орган телемедицинской помощи (узкие специалисты, зав.кафедрами).

Так, организована 1 линия специалистов – медицинские диспетчера, которые принимают одновременно 5 звонков от населения и делают первичную медицинскую сортировку под пристальным взглядом опытного врача. Диспетчерами выступают резиденты, магистранты и магистры, имеются помощники диспетчеров (студенты, волонтеры). В организации работы колл-центра для предоставления актуальной справочной, эпидемиологической и медицинской информации, а также связи с медицинскими, социальными, информационными службами страны задействованы 7 специалистов, в том числе 5 магистров специальности «Общественное здравоохранение» и 2 магистранта специальности «Общественное здравоохранение».

Пациенты обращаются в колл-центр по номеру +77273187660, информация размещена в социальных сетях. Все диспетчера и доктора осведомлены о конфиденциальности и с каждым подписано информированное согласие о неразглашении информации о пациенте. Работа идет в режиме с 9 часов до 17 часов ежедневно, 5 дней в неделю, в выходные дни предполагается работа дежурной группы. Диспетчера работают по 4 часа в день посменно. Проведены обучающие семинары о функционале диспетчеров и их взаимодействии с врачами. Информация принимается на 3 языках – казахском, русском и английском.

Звонок может быть принят диспетчером через мобильное приложение GS Wave либо через программу компьютера Zoiper 5. Запись данных пациента проводится через программное обеспечение АПК Здоровье: для диспетчеров вкладка «Индивидуальные обращения», для докторов – «Врачебный прием». При помощи данных программ одновременно может быть принято одновременно до 5 звонков.

При поступлении звонка в колл-центр, диспетчер вносит в программу данные о пациенте: ФИО, дату обращения, жалобы, причину обращения, проведенные манипуляции ранее, результаты обращения ранее к медицинским организациям и данные рекомендации ранее врачами. Введенная информация сохраняется

автоматически и отображается во вкладке «история обращений». После сбора информации диспетчер перенаправляет вызов к специалистам – докторам нажатием на специальную команду в приложении.

Если пациенту необходима справочная информация, диспетчер использует самые последние данные от координаторов по аптечной службе, по работе со связью с экстренной службой, со связью с социальной защитой, эпидемиологической обстановке.

Для сортировки больных по категориям помогает опытный врач из команды врачей.

2 линия – команда из опытных ППС кафедр, терапевтов и ВОП кафедр терапевтического направления.

3 линия - мультидисциплинарная команда из опытных ППС кафедр смежных областей-инфекционист, кардиологов, эндокринологов, дерматолога, ЛОР врача, пульмонолога, врача рентгенолога, гастроэнтеролога, психиатра, психолога, детского психолога, травматолога, хирурга, педиатра, стоматолога, дерматолога, вирусолога, специалиста по биобезопасности.

При перенаправлении звонков все специалисты рекомендуют и дают советы для населения по вопросам профилактики распространенных заболеваний, рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации распространенных заболеваний, в том числе при легких формах COVID-19. Все врачи имеют допуск к клинической работе, сертификаты, в составе 5 д.м.н., 4 к.м.н., 4 магистра по медицине.

Создан мультидисциплинарный совещательный орган, состоящий из других сотрудников кафедр психиатрии, ВОП, дермато-

логин, функциональной диагностики, внутренних болезней, пропедевтики, стоматологии, микробиологии, гинекологии и акушерства, общественного здравоохранения для подбора методических рекомендаций при консультациях и диф диагностики заболеваний. Работа врачей соответствует последним протоколам заболеваний и 11 версии протокола по коронавирусной инфекции.

Таким образом, отвечая на вызовы времени, организован телемедицинский центр для улучшения здоровья населения в условиях пандемии COVID-19.

Список литературы.

1. <https://www.coronavirus2020.kz/>
2. <http://ncvb.kz/news/patsienti-i-vrachi-pmsp-g-almati-mogut-poluchity-konsulytatsii-vedushtih-spetsialistov>
3. <https://primeminister.kz/ru/news/interviews/izmenenie-podhodov-v-okazanii-medicinskoy-pomoshchi-snizilo-nagruzku-nakoechnyy-fond-almaty-k-nadyrov-276585>

КОВИД-19 ПЕНДЕМИЯСЫНДАҒЫ ҚАУІПТІ АУРУЛАРҒА АРНАЛҒАН ТЕЛЕМЕДИКАЛЫҚ ОРТАЛЫҚТЫ ҰЙЫМДАСТЫРУ

COVID-19 пандемиясына қарсы қоғамдық денсаулықты жақсарту үшін телемедицина орталығы ұйымдастырылды.

ORGANIZATION OF A TELEMEDICAL ADVISORY CENTER FOR COMMON DISEASES IN THE COVID 19 PANDEMIC

Organized a telemedicine center to improve public health in the face of the COVID-19 pandemic.

ДЛЯ ЗАМЕТОК