События связанные с развитием пандемии новой короновирусной инфекции лишь подтвердили актуальность и правильность создания «Горячей линии 122».

Например, в дни новогодних каникул, когда отмечалось относительное «затишье» по COVID-19, население обращалось к операторам в среднем 450 раз в сутки и нагрузка на оператора составляла около 70 звонков в смену. В настоящее время, служба испытывает колоссальную нагрузку и проходит испытание на прочность – до 4000 обращений в сутки.

Сформирована схема работы Службы 122 и поликлиник города Твери для обеспечения своевременного реагирования, переадресации телефонных звонков по вопросам записи в указанные учреждения, контроля за временем дозвона и качеством оказания консультативных услуг.

Количество цифровых линий увеличено до 141, число операторов до 42, и всё равно нагрузка на оператора возрастает двухкратно. К работе привлечены студенты медицинского университета и медицинского колледжа, после прохождения профессиональных инструктажей, под контролем врача консультанта 122.

Как и прогнозировалось, одновременно заболело много людей и всем нужно помочь. Операторы 122 записывают пациентов на приём к врачу и центры амбулаторной помощи (ЦАП), организуют вызов участкового врача на дом, консультируют по вопросам вакцинации, проводят запись на профилактическую иммунизацию, ориентируют пациентов по расписанию работы медицинских учреждений.

Работа горячей линии 122 помогает снизить нагрузку на врачей первичного звена, это как никогда актуально, только совместные усилия всего медицинского сообщества помогут справиться с последствиями волны «Омикрона».

Информационная справка о работе ситуационно-аналитического центра 122 ГБУЗ ТО «ТССМП»

В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Тверской области № 869 от 07.12.2020 г. «О региональной службе оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по единому номеру вызова экстренных служб «122» основными целями и задачами «Единой региональной информационно-справочной службы»122» ГБУЗ ТО «ТССМП» являются: информирование граждан г. Твери и Тверской области по вопросам организации медицинской помощи в условиях распространения новой коронавирусной инфекции в период пандемии, организация мероприятий по организации предварительной записи на профилактическую вакцинацию от заболевания COVID – 19 и, как следствие, уменьшение нагрузки на врачей первичного амбулаторного звена;

А конкретно:

1. Организация вызова участкового врача на дом:

-запись на осмотр врача, по запросу позвонившего гражданина. Осуществляется для минимизации рисков получения несвоевременного оказания первичной медицинской помощи населению, нуждающемуся в оказании амбулаторной помощи на дому (инфекционно-опасные пациенты и группа маломобильных пациентов);

3.Информирование населения об адресах медицинских организаций для проведения лабораторных исследований и компьютерной томографии по направлению врача и при самообращении пациента, для проведения диагностических мероприятий при заболевании новой коронавирусной инфекции COVID – 19;

4. Информирование граждан о принципах работы цифровых сервисов, для получения результатов лабораторных исследований по диагностике новой коронавирусной инфекции COVID – 19 (личный кабинет пациента, сервисы ЕПГУ) и возможности осуществления самозаписи на проведение лабораторных исследований при личном обращении в ЛПУ;

5. Приём обращений и жалоб граждан на качество предоставленных медицинских услуг в медицинских организациях г. Твери и Тверской области, о случаях отказов в оказании медицинской помощи, на недостатки в обеспечении льготными медикаментами и льготами, предоставляемыми гражданами с присвоенной группой инвалидности;

6. Информирование населения о правилах проведения вакцинации против COVID – 19, возможных осложнений вакцинации и применении профилактических мер защиты граждан для исключения риска заражения новой коронавирусной инфекции COVID – 19 в период вакцинации;

7. Запись граждан на профилактическую вакцинацию в рамках программы ОМС в системе БАРС, с передачей и контролем данных в ЛПУ г. Твери и Тверской области;

8. Врачебные консультации граждан, обратившихся «Единую региональную информационно-справочною службу»122» ГБУЗ ТО «ТССМП», по вопросом вакцинации пациентов с наличием сопутствующей патологии и выбора препарата для вакцинопрофилактики.