

В Пермском крае горячая линия по вопросам коронавируса начнет принимать вопросы по ОРВИ

Уточнить информацию по вопросам о Covid-19 и сезонных простудных заболеваниях можно по телефону +7 (342) 258 07 87.

На заседании оперштаба по борьбе с коронавирусной инфекцией глава Пермского края Дмитрий Махонин поручил расширить функционал колл-центра по вопросам COVID-19: теперь, позвонив на общую «горячую линию», житель Пермского края сможет не только задать вопросы, связанные с коронавирусом, но и проконсультироваться по вопросам, связанным с ОРВИ. «Жители не должны искать номер, по которому им ответят на важные для них вопросы о здоровье, нужно дать «единое окно». Тем более сейчас вопрос пандемии коронавируса и вопросы по сезонным заболеваниям очень тесно связаны друг с другом», – подчеркнул Дмитрий Махонин. Для повышения оперативности работы горячей линии количество операторов будет увеличено вдвое, с 10 до 20 человек.

Так, жителям могут подсказать, по какому телефону можно вызвать врача, при каких случаях возможна госпитализация, при каких симптомах респираторного заболевания необходимо сдать тест на covid-19 и др. Как отмечают в Минздраве, открытие телефонной линии позволит снизить нагрузку на операторов служб неотложной и скорой помощи, а значит повысить скорость реакции на звонки тех жителей, которым необходима экстренная помощь. По словам медиков, сейчас часто жители обращаются по знакомым номерам телефонов, например 03, и пытаются получить консультацию в режиме онлайн. Теперь все ответы по ОРВИ можно получить по специальному телефону. Сейчас в среднем за сутки на телефон "03" поступает до 2000 обращений за консультациями.

Специалисты колл-центра по вопросам COVID-19 за полгода работы помогли свыше 100 тыс. жителей Пермского края. Сейчас среднее количество звонков, которые операторы колл-центра принимают в день, – более 300.

Отметим, что в пиковые месяцы пандемии на вопросы жителей региона отвечали 30-36 операторов в сутки, также есть возможность увеличить их число до 50-75 человек при необходимости. Весной среднее количество звонков на общую «горячую линию» по вопросам коронавируса первые 1,5 месяца работы линии составило порядка 1 тыс. в день, а в начале апреля операторы принимали до 3,5 тыс. звонков ежедневно.

ТОП-5 самых популярных вопросов за время существования горячей линии:

- 1) В каких клиниках Прикамья можно сдать тест на коронавирус.
- 2) Каковы сроки самоизоляции, установленные в Пермском крае.
- 3) Нужно ли проходить карантин при приезде в Пермский край из другого региона.
- 4) Вопросы получения услуг, процедур в медицинских учреждениях: когда открывается плановый прием и госпитализация в поликлиниках и больницах.
- 5) Какие документы нужны для командировки в Пермский край.

Общий официальный колл-центр Пермского края по всем вопросам, связанным с эпидемией, начал работать 12 марта по инициативе главы Пермского края Дмитрия Махонина на базе Пермского краевого МФЦ и Пермского краевого медицинского информационно-аналитического центра (МИАЦ).

Для сотрудников «горячей линии» разработаны методические рекомендации, справочники с ответами на вопросы по режиму самоизоляции и правам граждан. Дополнительно организована возможность переадресации звонков в профильные ведомства, если вопрос узкоспециальный.