МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(МИНЗДРАВ РОССИИ)

ЗАМЕСТИТЕЛЬ МИНИСТРА

Рахмановский пер., д. 3/25, стр. 1, 2, 3, 4,
Москва, ГСП-4, 127994,
тел.: (495) 628-44-53, факс: (495) 628-50-58

14.01.2022 № 30-4/И/1-336

На № _____ от _____

Высшие исполнительные органы
государственной власти
субъектов Российской Федерации

Министерство здравоохранения Российской Федерации направляет для использования в работе рекомендации для сотрудников колл-центров и привлекаемых к их работе лиц алгоритмы сбора жалоб, анамнеза, а также алгоритмы дистанционной работы с пациентами с установленным диагнозом новой коронавирусной инфекции (COVID-19), находящимися на амбулаторном лечении.

Приложение: на 33 л. в 1 экз.

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП,
хранится в системе электронного документооборота
Министерства Здравоохранения
Российской Федерации.

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 01D7223977DD6FC0000000CB00060002
Кому выдан: Гриднев Олег Владимирович
Действителен: с 26.03.2021 до 26.03.2022

О.В. Гриднев

Дорохова Евгения Николаевна
8 (495) 627-24-00 доб. 3045

Минздрав России

Приложение 1

Опросник первичного обзвона пациента с признаками ОРВИ и COVID-19. Первичный звонок пациента на номер 122 или call- центр поликлиники принимаемый оператором

на 1-338 от 13.01.2022

Паспортная часть:

1. Фамилия, имя, отчество;
2. Контактный телефон;
3. Адрес проживания(фактический) - где сейчас находится; сообщите полный адрес, на который требуется оформить вызов врача на дом: населенный пункт, улица, дом, подъезд, квартира, код домофона, этаж.
4. Номер медицинского полиса;
5. СНИЛС (если есть);
6. Номер телефона родственника.

Таблица-опрос в баллах «Сбор жалоб и анамнеза»

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов	Баллы	Отягощающие	Значимые
1.	Есть температура?	Нет.	0		
		От 37,0 С до 38,0 С.	1		
		От 38,0 С до 39,0 С.	2	*	
		От 39,0 С и выше.	**3**		*
2	Длительность температуры (дни)	До 3х дней	0		
		3 и более дня от 38,0 и более	1		*
3.	Кашель?	Нет.	0		
		Редкий сухой.	1		
		Частый сухой.	1		
		Частый сухой, редкий влажный.	2	*	
		Частый сухой, частый влажный.	2	*	
		Частый влажный.	2	*	
4.	Слабость?	Нет.	0		
		Незначительная.	1		
		Значительная.	2	*	
		Выраженная.	3		*
5.	Боли в горле?	Нет.	0		
		Незначительная.	1		
		Значительная.	1	*	
		Выраженная.	1	*	
6.	Головная боль?	Нет.	0		
		Незначительная.	1		
		Значительная.	1	*	
		Выраженная.	1		*
7.	Насморк?	Нет.	0		
		Незначительный.	1		
		Значительный.	1	*	

		Выраженный.	1	*	
8.	Есть ли нарушение вкуса?	Нет.	0		
		Частичное выпадение вкуса (определенные продукты)	1		
		Полное отсутствие вкуса (за исключением горького, соленого, сладкого).	2	*	
9.	Ощущаете запахи (есть ли обоняние)?	Запахи чувствую.	0		
		Чувствую только резкие запахи.	1		
		Запахи не чувствую, даже резкие ароматы (обоняния нет).	2	*	
10.	Есть затруднение вдоха?	Нет.	0		
		Незначительное.	1		
		Значительное, при попытке сделать вдох появляется кашель.	2	*	
11.	Частота дыханий в минуту? (Пожалуйста, посчитайте, сколько раз Вы делаете вдох в течение 1 минуты).	До 18 в минуту.	0		
		От 18 до 22 в минуту.	1		
		От 22 до 26 в минуту.	2	*	
		Свыше 26 в минуту.	3		*
12.	Есть ли возможность померять сатурацию (есть ли пульсоксиметр)?	Нет пульсоксиметра.	-		
		Сатурация выше 95%.	0		
		Сатурация от 95 до 90%.	1	*	
		Сатурация ниже 90%.	**2***		*
13.	Рвота?	Нет.	0		
		1-2 раза	1		
		3-5 раз	2	*	
		Более 5 раз	3		*
14.	Есть ли жидкий стул?	Нет.	0		
		Неустойчивый (кашицеобразный) до 3 раз	1		
		Понос 3-5 раз	2	*	
		Частый водянистый стул	3		*
15.	**Есть ли у Вас хронические заболевания? (перенесенные заболевания)**	**Нет.**	**0**		

	1) Гипертоническая болезнь	**Гипертоническая болезнь, компенсированная.**	**0**		
		Гипертоническая болезнь, уровень АД выше 130/90 мм. рт. ст. до 150/100 мм. рт. ст.	**1**		
		Гипертоническая болезнь, уровень АД выше 150/100 мм. рт. ст.	**2**		
	2) Перенесен инфаркт миокарда	**Более 2 лет назад.**	**1**		
		Менее 2 лет назад.	**2**		
	3) Мерцательная аритмия	**Компенсированная.**	**1**		
		Декомпенсированная.	**2**		
	4) Онкологическое заболевание	**Получает химиотерапию.**	**1**		
		Не получает химиотерапию.	**2**		
	5) Хроническая болезнь почек, терминальная стадия	**Есть.**	**2**		
	6) Хронический гломерулонефрит	**Вне обострения.**	**0**		
		Обострение.	**1**		
	7) Болезни крови	**Нет.**	**0**		
		Есть.	**1**		
	8) Острое нарушение мозгового кровообращения	**Более 2 лет назад.**	**1**		
		Менее 2 лет назад.	**1**		
		Менее 1 года назад.	**2**		
		Менее 1 месяца.	**2**		
	9) Сахарный диабет	**Уровень глюкозы до 7 ммоль/л.**	**1**		
		Уровень глюкозы от 7 до 8 ммоль/л.	**1**		
		Уровень глюкозы от 8 до 10 ммоль/л.	**2**		
		Уровень глюкозы свыше 10 ммоль/л.	**3**		
	10) Аутоиммунный тиреоидит	**Компенсированный (эутиреоидное состояние).**	**1**		
		Декомпенсированный (получает гормоны).	**2**		

	11) Хроническая печеночная недостаточность	**Компенсированная**	**1**		
		Декомпенсированная	**2**		
16.	Какие препараты применяете регулярно?	Перечислить:			
17.	**Для женщин: есть ли беременность?**	**Нет.**	**0**		
		Да.	**1**		
18.	Сдавали ли мазок на COVDI-19, при положительном ответе, уточнить результат.	**Да/Результат/нет**	**0**		
19.	Проходили ли Рентгенологическое обследование (КТ органов грудной клетки). Известен ли результат:				
	1). Изменений в легких не выявлено	**0**			
	2). Выявлена пневмония	**1**			
20.	Нуждаетесь ли Вы в оформлении листа нетрудоспособности? (Если да - уточнить название организации)	**0**			

Пункты 15,17 являются отягощающим фактором, считать отдельно.

* Вне зависимости от количества набранной суммы баллов, экстренный вызов бригады скорой помощи с целью госпитализации.

Сумма баллов	Оставить пациента на дому, вызов врача на дом.	Вызов бригады скорой медицинской помощи
0-14	+ при отсутствии баллов из графы «отягощающие» и «значимые» оставить пациента дома, дистанционный мониторинг врача.	
0-14.	+	+

	С учетом не более 1 балла из желтой зоны (отягощающий факторы), оставить пациента на дому, вызов врача на дом.	2 и более баллов из желтой зоны (отягощающие факторы).
14-29		Вызов скорой медицинской помощи

Минздрав России

Приложение 2

на 1-338 от 13.01.2022

Речевой модуль «Мониторинг (аудиоконтроль) амбулаторного пациента с COVID-19»

(Ежедневный аудиоконтроль состояния пациента)

№ 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
2	Как Вы себя чувствуете? (Общее состояние) 1- лучше, чем вчера 2- не изменилось 3- ухудшилось	Отметить нужное
3	Температура (максимальная) в течение дня	Фиксация результата в таблицу
	Кол-во дней температуры тела более 38,0С	Отметить по результату динамического наблюдения
4	Есть ли у Вас кашель? 1- уменьшился 2- не изменился 3- усилился	Если положительный ответ, уточнить выраженность, цифру внести в таблицу
5	Есть ощущение нехватки воздуха? 1- уменьшилось 2- не изменилось 3- усилилось	Если положительный ответ, уточнить выраженность, цифру внести в таблицу
6	Есть ли у Вас пульсоксиметр? Сатурация 1- более 95% 2- менее 95% 3- 93% и менее	Если положительный ответ, уточнить выраженность, цифру внести в таблицу.
7.	Беспокоит головная боль? 0 - нет 1 - Незначительная 2 - Значительная 3 - выраженная	Если положительный ответ, уточнить выраженность, цифру внести в таблицу.
8.	Рвота 0 – нет 1 – 1-2 раза 2 – 3-5 раз 3 – более 5 раз	Если положительный ответ, уточнить выраженность, цифру внести в таблицу.
9	Диарея 0 – нет 1 – кашицеобразный (неустойчивый) до 3 раз 2 – 3-5 раз 3 – частый водянистый стул	Если положительный ответ, уточнить выраженность, цифру внести в таблицу.
10.	№ оператора	

Минздрав России

Мониторинг (аудиоконтроль) амбулаторного пациента с COVID-19

ФИО*_____Дата начала заболевания* _____

Адрес*_____ _____ Дата первичного осмотра*_____

Наличие сопутствующих заболеваний* _____ДА_____/ НЕТ_____ Дата начала аудиоконтроля_____

на 1-338 от 13.01.2022

Дата опроса														
День аудиоконтроля	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
День болезни*														
Общее состояние 1- лучше, чем вчера 2- не изменилось 3- ухудшилось														
Температура (максимальная) в течение дня														
Кол-во дней температуры тела более 38,0С														
Кашель 1- уменьшился 2- не изменился 3- усилился														
Ощущение нехватки воздуха 1- уменьшилось 2- не изменилось 3- усилилось														
Сатурация (при наличии пульсоксиметра) 1- более 95%														

2- менее 95% 3- 93% и менее														
Головная боль 0 - нет 1 - Незначительная 2 - Значительная 3 - выраженная														
Рвота 0 – нет 1 – 1-2 раза 2 – 3-5 раз 3 – более 5 раз														
Диарея 0 – нет 1 – кашицеобразный (неустойчивый) до 3 раз 2 – 3-5 раз 3 – частый водянистый стул														
№ оператора														

Если у пациента:
температура более 38С в течение 3 дней подряд или ухудшение по любому из критериев, уведомить участкового врача о необходимости осмотра на дому или вызов СМП.

Минздрав России

[redacted]ние 3

на 1-338 от 13.01.2022

Голосовой помощник, Чат-бот, автоматизированный прием звонка

Скрипт Голосовой помощник «Вызов врача на дом»
Здравствуйте. *Вы позвонили в Единый Медицинский Информационный Центр (название региона)* *Если вы имеете признаки ОРВИ или КОВИД и хотите вызвать врача на дом нажмите «0»* *Если вы хотите вызвать врача на дом по другой причине – нажмите «1»* *Для получения справочной информации нажмите «2»* *В целях улучшения качества обслуживания, Ваш разговор может быть записан.* При выборе «0» кнопка делится на кнопку 1 «Дети» и на кнопку 2 «Взрослые» *- Если Вы хотите вызвать врача ребенку до 18 лет нажмите 1* *- Если Вам необходим врач для взрослого нажмите 2.*

Скрипт Голосовой помощник «Вызвать врача при наличии признаков ОРВИ или КОВИД», кнопка 0

<u>Перевод на оператора</u>

1. Фамилия, имя, отчество;
2. Контактный телефон;
3. Адрес проживания(фактический) - где сейчас находится; сообщите полный адрес, на который требуется оформить вызов врача на дом: населенный пункт, улица, дом, подъезд, квартира, код домофона, этаж.
4. Номер медицинского полиса;
5. СНИЛС (если есть);
6. Номер телефона родственника.

7. **Обращались ли Вы ранее по данному заболеванию в медицинское учреждение?**
   -Да*- использование оператором скрипта «Мониторинг состояния в динамике»
   - Нет- использование оператором скрипта *«Сбор жалоб и анамнеза»**

***Таблица «Мониторинг состояния в динамике**
Чек-лист динамического наблюдения

ФИО*_____Дата начала заболевания* _____
Адрес*_____ _____ Дата первичного осмотра*_____Наличие сопутствующих заболеваний* _____ДА_____/ НЕТ_____ Дата начала аудиоконтроля_____
Степень тяжести* легкая / среднетяжелая

День аудиоконтроля	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
День болезни*														
Общее состояние 1- лучше, чем вчера 2- не изменилось 3- ухудшилось														
Температура (максимальная) в течение дня														
Кол-во дней температуры тела более 38,0С														

Кашель 1- уменьшился 2- не изменился 3- усилился														
Ощущение нехватки воздуха 1- уменьшилось 2- не изменилось 3- усилилось														
Сатурация (при наличии пульсоксиметра) 1- более 95% 2- менее 95% 3- 93% и менее														
№ оператора														

*Заполняется врачом

Если у пациента:

- **Температура более 38С в течение 3 дней подряд**
  Или
- **Ухудшение по любому из критериев**
  То
- **Информировать старшего оператора смены для срочной передачи информации (решение об активном посещении пациента врачом/госпитализации)!**

****Таблица-опрос в баллах «Сбор жалоб и анамнеза»**

№ п/п	Вопрос	Варианты ответов	Баллы
1.	Есть температура?	Нет.	0
		От 37,0 С до 38,0 С.	1
		От 38,0 С до 39,0 С.	2
		От 39,0 С и выше.#	**3#**
2	Длительность температуры (дни)	До 3х дней	0
		3 и более дня	1
3.	Кашель?	Нет.	0
		Редкий сухой.	1
		Частый сухой.	1
		Частый сухой, редкий влажный.	2
		Частый сухой, частый влажный.	2
		Частый влажный.	2
4.	Слабость?	Нет.	0
		Незначительная.	1
		Значительная.	2
		Выраженная.	3
5.	Боли в горле?	Нет.	0
		Незначительная.	1
		Значительная.	1
		Выраженная.	1

6.	Головная боль?	Нет.	0
		Незначительная.	1
		Значительная.	1
		Выраженная.	1
7.	Насморк?	Нет.	0
		Незначительный.	1
		Значительный.	1
		Выраженный.	1
8.	Есть ли нарушение вкуса?	Нет.	0
		Частичное выпадение вкуса (определенные продукты)	1
		Полное отсутствие вкуса (за исключением горького, соленого, сладкого).	2
9.	Ощущаете запахи (есть ли обоняние)?	Запахи чувствую.	0
		Чувствую только резкие запахи.	1
		Не чувствую даже резкие запахи (обоняния нет).	2
10.	Есть затруднение вдоха?	Нет.	0
		Незначительное.	1
		Значительное, при попытке сделать вдох появляется кашель.	2
11.	Частота дыханий в минуту? (Пожалуйста, посчитайте, сколько раз Вы делаете вдох в течение 1 минуты).	До 18 в минуту.	0
		От 18 до 22 в минуту.	1
		От 22 до 26 в минуту.	2
		Свыше 26 в минуту.	3
12.		Нет пульсоксиметра.	-

	Есть ли возможность измерить сатурацию (есть ли пульсоксиметр)?	Сатурация выше 95%.	0
		Сатурация от 95 до 90%.	1
		Сатурация ниже 90%.#	**2 (вызов СМП)**
13.	Рвота?	Нет.	0
		1-2 раза	1
		3-5 раз	2
		Более 5 раз	3
14.	Есть ли жидкий стул?	Нет.	0
		Неустойчивый (кашицеобразный) до 3 раз	1
		Диарея 3-5 раз	2
		Частый водянистый стул	3
15.	**Есть ли у Вас хронические заболевания? (перенесенные заболевания)**		
	1)	**Гипертоническая болезнь**	
	2)	**Перенесен инфаркт миокарда**	
	3)	**Мерцательная аритмия**	
	4)	**Онкологическое заболевание**	
	5)	**Хронические заболевания почек,**	
	6)	**Болезни крови**	

	7)	**Острое нарушение мозгового кровообращения (инсульт)**	
	8)	**Сахарный диабет**	
	9)	**Аутоиммунный тиреоидит**	
	10)	**Хронические заболевания печени**	
	11)		
16.	Какие препараты применяете регулярно?	Перечислить:	
17.	**Для женщин: есть ли беременность?**	**Нет.**	**0**
		Да.	**1**

Пункты 15,17 являются отягощающим фактором, считать отдельно, необходим актив врача на дом

Пункты являются значимыми, при их наличии вне <u>зависимости от количества набранной суммы баллов, экстренный вызов бригады скорой помощи с целью госпитализации пациента.</u>

Сумма баллов	Оставить пациента на дому, вызов врача на дом.	Вызов бригады скорой медицинской помощи
0-14	+ при отсутствии баллов из графы «отягощающие» и «значимые» оставить пациента дома, дистанционный мониторинг	
0-14.	+	+

	С учетом не более 1 балла из желтой зоны (отягощающий факторы)	2 и более баллов из желтой зоны (отягощающие факторы).
14-29		Вызов скорой медицинской помощи

Дополнительные вопросы:

1. Нуждаетесь ли Вы в оформлении листа нетрудоспособности? (Если да - уточнить название организации).
2. Сдавали ли мазок на COVDI-19, при положительном ответе, уточнить результат.
3. Проходили ли Рентгенологическое обследование (КТ органов грудной клетки).

Скрипт Голосовой помощник «Вызвать врача на дом по другой причине», кнопка 1

№ п/п	Действие	Использование речевого модуля
1	Уточнить повод обращения	Речевой модуль «Начало обработки обращения»
2	Обработка обращения в соответствии с профилем «Запись на прием»	Речевой модуль «Вызов врача на дом»
3	Обработка обращения в соответствии с профилем «Вызов врача на дом»	Речевой модуль «Запись на прием»
4	Завершить обработку обращения	Речевой модуль «Завершение обработки обращения»

Речевой модуль «Начало обработки обращения»

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Здравствуйте!	Приветствовать
2	Меня зовут (указать имя, идентификационный номер оператора)	Представиться
3	Как я могу к Вам обращаться?	Далее обращаться только по имени/имени, отчеству
4	Какая помощь Вам требуется?	Уточнить повод обращения.

5		Если повод обращения соответствует профилю пункта обработки, продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем жизненной ситуации
	Извините, в соответствии с профилем Вашего обращения звонок будет перенаправлен к другому специалисту. Пожалуйста, оставайтесь на линии и дождитесь ответа специалиста. Спасибо за звонок! Всего доброго!	Если повод обращения не соответствует профилю пункта обработки, автоматически перенаправить обращения в пункт обработки соответствующего профиля. Убедиться в успешной переадресации звонка

Речевой модуль «Запись на прием, 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

Речевой модуль «Отсутствует прикрепление к медицинской организации»

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора

1	Для прикрепления к медицинской организации рекомендую Вам обратиться в поликлинику по месту проживания. При обращении необходимо предоставить документ, удостоверяющий личность (паспорт, свидетельство о рождении для лиц младше 14 лет) и документ подтверждающий факт медицинского страхования (полис ОМС, временное свидетельство).	При отсутствии прикрепления к медицинской организации для получения первичной медико-санитарной помощи информировать гражданина в отношении порядка прикрепления к медицинской организации. Предоставить контактную информацию поликлиники по месту проживания. Перейти к завершению обработки обращения
2	Сообщите адрес фактического проживания для поиска контактной информации Вашей поликлиники	Определить медицинскую организацию для получения первичной медико-санитарной помощи по адресу фактического проживания
3	Пожалуйста, оставайтесь на линии. Информация загружается. Это займет не более одной минуты. Спасибо за ожидание!	В случае необходимости перевести звонок на паузу
4	Поликлиника находится по адресу (указать адрес), контактный телефон (указать телефон)	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем «Завершение обработки обращения»

Речевой модуль «Отсутствуют свободные талоны предварительной записи»

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	К сожалению, в электронном расписании нет свободных талонов для записи. Расписание обновляется ежедневно (указать конкретное время обновления). Вы можете перезвонить позднее	Информировать гражданина

2	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. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем «Завершение обработки обращения»

Речевой модуль «Вызов врача на дом»

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Сообщите полный адрес, на который требуется оформить вызов врача на дом: населенный пункт, улица, дом, квартира, код домофона	Определить медицинскую организацию по адресу фактического проживания (пребывания) гражданина. Открыть вкладку «Вызов врача на дом»
2	Пожалуйста, подождите минуту. Информация загружается. Спасибо за ожидание!	В случае необходимости перевести звонок на паузу
3	Назовите Вашу фамилию, имя, отчество (Назовите фамилию, имя, отчество пациента)	Внести сведения в соответствующее поле
4	Что Вас беспокоит? (Какие жалобы у пациента?)	Собрать жалобы. Внести сведения в соответствующем после
5	У Вас отсутствуют: подъем температуры тела, общее недомогание, насморк, кашель, боль в горле, затруднение дыхания? (У пациента отсутствуют: подъем температуры тела, общее недомогание, насморк, кашель, боль в горле, затруднение дыхания?)	При отсутствии жалоб, указывающих на наличие симптомов острых респираторных инфекций, уточнить их отсутствие. При наличии – внести дополнение в соответствующее поле. При наличии жалоб, указывающих на наличие симптомов острых

		респираторных инфекций сделать отметку «Приоритет обслуживания вызова»
6	В случае необходимости могу соединить Вас с оператором скорой медицинской помощи. Пожалуйста, оставайтесь на линии и дождитесь ответа оператора.	При отсутствии показаний для вызова бригады скорой медицинской помощи продолжить обработку обращения
		При наличии показаний для вызова бригады скорой медицинской помощи перевести обращения в службу скорой медицинской помощи. Убедиться в успешной переадресации звонка. Завершить обработку обращения
7	Скажите пожалуйста, по данному поводу ранее вызывали врача на дом?	При положительном ответе сделать отметку «Повторный вызов. Врач не пришел»
8	Назовите контактный телефон, который можно использовать для обратной связи в ходе выполнения вызова	Внести сведения в соответствующее поле
9	Давайте сверим данные. Оформлен вызов врача на дом по адресу (указать адрес), контактный телефон (указать телефон). Информация указана верно?	При положительном ответе продолжить обработку обращения
		При отрицательном ответе внести соответствующие изменения, сверить данные, продолжить обработку обращения
10	Ваш вызов врача на дом передан в медицинскую организацию. В случае ухудшения состояния следует обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефонам 103 или 112	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем «Завершение обработки обращения»

Речевой модуль «Завершение обработки обращения»

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Я могу Вам еще чем-то помочь?	При отрицательном ответе завершить обработку обращения
		При положительном ответе продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем жизненной ситуации
2	Спасибо за Ваш звонок! Всего доброго!	Завершить обработку обращения

Скрипт Голосовой помощник «Получение справочной информации», кнопка 2

Речевой модуль «Тесный контакт с пациентом, имеющим подтвержденный диагноз COVID-19»

№ 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 течении 14 дней	Информировать гражданина
2	В случае появления любого ухудшения состояния здоровья в течение 14 календарных дней с момента контакта необходимо незамедлительно обратиться за медицинской помощью по месту жительства (пребывания) без посещения медицинской организации. Вызвать врача на дом по телефону (указать телефон). При выполнении первичного	Информировать гражданина

	осмотра врача осуществляется забор материала для проведения теста на COVID-19. В случае ухудшения состояния следует обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефонам 103 или 112	
3	Вы можете обратиться на горячую линию управления Роспотребнадзора (указать субъект Российской Федерации) по телефону (указать телефон), на горячую линию Роспотребнадзора Российской Федерации по телефону (указать телефон)	Информировать гражданина
4	Скажите, пожалуйста, у Вас имеется необходимость в оформлении листа нетрудоспособности?	При отрицательном ответе завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем «Завершение обработки обращения»
		При положительном ответе продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем «Оформление листа нетрудоспособности при положительном эпидемиологическом анамнезе в отношении COVID-19 при отсутствии симптомов ОРИ»

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

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора

1	Иначе, решение об оформлении листа нетрудоспособности принимает медицинская организация по месту прикрепления. Сообщите Ваш полный адрес по месту прикрепления к медицинской организации	Определить медицинскую организацию медицинскую организация для получения первичной медико-санитарной помощи по адресу прикрепления гражданина
2	Пожалуйста, оставайтесь на линии. Информация загружается. Это займет не более одной минуты. Спасибо за ожидание!	В случае необходимости перевести звонок на паузу
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 в медицинскую организацию по месту прикрепления. В ближайшее время с Вами свяжется специалист медицинской организации	Информировать гражданина

Речевой модуль «Сделать КТ органов грудной клетки»

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора

1	Компьютерная томография органов грудной клетки проводится только по направлению лечащего врача при наличии симптомов острой респираторной 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 в медицинскую организацию по месту прикрепления	При отрицательном ответе информировать гражданина. При необходимости перевести обращение в колл-центр записи на прием, вызова врача на дом. Убедиться в успешной переадресации звонка. Завершить обработку обращения
4	Могу проинформировать Вас о расположении, графике и режиме работы ближайших медицинских организаций, в которых возможно провести КТ органов грудной клетки. Для этого сообщите Ваш адрес фактического проживания.	Определить ближайшие к месту фактического проживания (пребывания) гражданина пункты проведения КТ органов грудной клетки с помощью информационной системы
5	Пожалуйста, оставайтесь на линии. Информация загружается. Это займет не более одной минуты. Спасибо за ожидание!	В случае необходимости перевести звонок на паузу

6	Ближайшие медицинские организации, в которых возможно провести КТ органов грудной клетки, находятся по адресам (указать адреса, график и режим работы)	Информировать гражданина
7	При выявлении по результатам КТ органов грудной клетки признаков поражения легких необходимо следовать рекомендациям врача медицинской организации, в которой проводилось исследование	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем «Завершение обработки обращения»

Речевой модуль «Соблюдение режима самоизоляции»

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Режим самоизоляции введен в (указать субъект Российской Федерации) на основании (указать нормативно-правовой акт) на срок (указать срок)	Информировать граждан
2	Режим самоизоляции распространяется на (перечислить категории граждан). Не применяется в отношении лиц (перечислить исключения)	Информировать граждан
3	Режим самоизоляции предполагает (перечислить условия соблюдения)	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

5	При необходимости граждане, соблюдающие режим самоизоляции, получают медицинскую помощь дистанционно (указать порядок предоставления медицинской помощи дистанционно)	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем «Завершение обработки обращения»

Речевой модуль «Помощь волонтеров гражданам в период самоизоляции»

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Для получения соответствующей помощи в период самоизоляции Вы можете обратиться в (указать центр волонтерской организации) по телефону (указать контактный телефон)	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем «Завершение обработки обращения»

Речевой модуль «Сдать тест на COVID-19, отсутствие 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 с помощью информационной системы
2	Пожалуйста, оставайтесь на линии. Информация загружается. Это займет не более одной минуты. Спасибо за ожидание!	В случае необходимости перевести звонок на паузу

3	Ближайшие пункты проведения лабораторных исследований на COVID-19 находятся по адресам (указать адреса, график и режим работы)	Информировать гражданина
4	При положительном результате исследования с Вами свяжется специалист Роспотребнадзора. Результат исследования можно получить с помощью (указать цифровые сервисы). Иначе для получения результата исследования необходимо обратиться в организацию, которая осуществляла забор материала для проведения исследования	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем «Завершение обработки обращения»

Речевой модуль «Сдать тест на COVID-19, наличие тесного контакта с пациентом, имеющим подтвержденный диагноз COVID-19, отсутствие 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 течении 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) без посещения медицинской организации. Вызвать врача на дом по телефону (указать телефон). При	Информировать гражданина

	выполнении первичного осмотра врача осуществляется забор материала для проведения теста на COVID-19.	
3	При необходимости Вы можете обратиться на горячую линию управления Роспотребнадзора (указать субъект Российской Федерации) по телефону (указать телефон), на горячую линию Роспотребнадзора Российской Федерации по телефону (указать телефон)	Информировать гражданина
4	Скажите, пожалуйста, у Вас имеется необходимость в оформлении листа нетрудоспособности?	При отрицательном ответе завершить обработку обращения
		При положительном ответе продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем «Оформление листа нетрудоспособности при положительном эпидемиологическом анамнезе в отношении COVID-19 при отсутствии симптомов ОРИ»

Речевой модуль «Сдать тест на COVID-19, наличие симптомов ОРИ»

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	При наличии симптомов острой респираторной инфекции необходимо обратиться за медицинской помощью по месту жительства (пребывания) без посещения медицинской организации, 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 перевести обращение в колл-центр записи на прием, вызова врача на дом. Убедиться в успешной переадресации звонка. Завершить обработку обращения
3		При необходимости использовать речевой модуль «Принять жалобу»

Речевой модуль «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 проводится только в отношении ограниченного круга лиц: беременные на последних сроках беременности по решению лечащего врача; инвалиды, дети-сироты, престарелые, находящиеся в закрытых стационарных социальных учреждениях	Информировать гражданина
2	Могу проинформировать Вас о расположении, графике и режиме работы ближайших пунктов проведения лабораторных исследований на антитела к вирусу	Определить ближайшие к месту фактического проживания (пребывания) гражданина пункты проведения лабораторных исследований на антитела к

	SARS-Cov-2. Для этого сообщите Ваш полный адрес фактического проживания	вирусу SARS-Cov-2 с помощью информационной системы
3	Пожалуйста, оставайтесь на линии. Информация загружается. Это займет не более одной минуты. Спасибо за ожидание!	В случае необходимости перевести звонок на паузу
4	Ближайшие пункты проведения лабораторных исследований находятся по адресам (указать адреса, график и режим работы)	Информировать гражданина
5	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 в соответствии с речевым модулем «Завершение обработки обращения»

Речевой модуль «Результат теста на COVID-19, получить результат»

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	При положительном результате исследования с Вами свяжется специалист Роспотребнадзора. Результат исследования можно получить с помощью (указать цифровые сервисы). Иначе для получения результата исследования необходимо обращаться в организацию, которая осуществляла забор материала для проведения исследования	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем «Завершение обработки обращения»
2		При необходимости использовать речевой модуль «Принять жалобу»

Речевой модуль «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 перевести обращение в колл-центр записи на прием, вызова врача на дом. Убедиться в успешной переадресации звонка. Завершить обработку обращения

Речевой модуль «Принять жалобу»

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Пожалуйста, назовите Вашу фамилию, имя, отчество. Назовите контактный телефон, который можно использовать для обратной связи	Внести сведения о заявителе в информационную систему
2	В случае, если жалоба подается от имени другого гражданина, назовите фамилию, имя, отчество, контактный телефон лица, в интересах которого подается жалоба	При необходимости внести сведения о гражданине, в интересах которого подается жалоба, в информационную систему
3	Пожалуйста, коротко сформулируйте основную суть жалобы	Внести описание жалобы в информационную систему, определить тему жалобы

4	Пожалуйста, уточните (сформулировать уточнение)	Уточнить описание жалобы. Заполнить поле «Комментарий»
5	Давайте сверим данные. Жалоба подается от имени (указать фамилию, имя, отчество). Основная суть жалобы (указать суть жалобы). Информация указана верно?	При положительном ответе завершить оформление жалобы. При отрицательном ответе внести соответствующие изменения, сверить данные, завершить оформление жалобы
6	Пожалуйста, ожидайте на линии. Это займет не более одной минуты. Спасибо за ожидание! Ваше обращение передано (указать место обработки обращения)	В случае необходимости перевести звонок на паузу. Сохранить обращение в информационной системе «Платформа обратной связи»
7	По итогам рассмотрения жалобы в течение (указать срок рассмотрения обращения) с Вами свяжется специалист	Информировать гражданина