

Số: /KH-SYT

Thái Nguyên, ngày tháng năm 2022

KẾ HOẠCH

Triển khai thí điểm Tổng đài tư vấn, hướng dẫn theo dõi sức khỏe F0 điều trị tại nhà trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên

Căn cứ Quyết định số 4038/QĐ-BYT ngày 21/8/2021 của Bộ Y tế về việc ban hành “Hướng dẫn tạm thời về quản lý người nhiễm COVID-19 tại nhà”;

Căn cứ Quyết định số 4156/QĐ-BYT ngày 28/8/2021 của Bộ Y tế về việc ban hành Tài liệu hướng dẫn chăm sóc người nhiễm COVID-19 tại nhà;

Căn cứ Công văn số 88/UBND-KGVX ngày 10/01/2022 của UBND tỉnh Thái Nguyên về việc triển khai thực hiện quản lý, chăm sóc và điều trị người nhiễm COVID-19 (F0) tại nhà/nơi lưu trú;

Căn cứ Hướng dẫn tạm thời số 122/HD-SYT ngày 10/01/2022 của Sở Y tế về việc thực hiện quản lý, chăm sóc và điều trị người nhiễm COVID-19 (F0) tại nhà/nơi lưu trú trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên;

Căn cứ Kế hoạch số 29/KH-UBND ngày 10/2/2022 của UBND tỉnh Thái Nguyên về việc Phòng, chống dịch COVID-19 trong tình hình mới trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên năm 2022;

Trước diễn biến phức tạp của dịch COVID-19 trong tỉnh, số ca mắc và tử vong có xu hướng gia tăng, trong đó có nhiều trường hợp mắc COVID-19 trong cộng đồng được phát hiện trễ, khi đến cơ sở điều trị đã trong tình trạng rất nặng, nguy cơ tử vong cao;

Thời gian qua, đường dây nóng của Sở Y tế cũng nhận rất nhiều phản hồi, ý kiến của người dân về việc được quản lý, chăm sóc, theo dõi điều trị F0 tại nhà. Để tạo kênh thông tin giúp người dân, người nghi ngờ mắc COVID-19, người F0 đang cách ly điều trị tại nhà có thể được tư vấn, kết nối với các nhân viên y tế, cơ sở điều trị khi cần thiết. Sở Y tế phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông; Công ty TNHH Hệ thống thông tin FPT xây dựng Kế hoạch thành lập Tổng đài tư vấn, hướng dẫn theo dõi sức khỏe F0 điều trị tại nhà trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên (*sau*

đây gọi tắt là Tổng đài), với những nội dung như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU:

1. Mục đích:

- Thực hiện theo chủ trương, chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh, với tinh thần xung kích, tình nguyện cùng với cả hệ thống chính trị đóng góp công sức vào công tác phòng chống dịch COVID-19 nói chung và hỗ trợ tư vấn người nghi ngờ mắc bệnh, người F0 đang điều trị tại nhà;

- Người nghi ngờ mắc bệnh, người F0 đang điều trị tại nhà được tư vấn, hướng dẫn trực tuyến của Tổng đài (bao gồm đội ngũ tư vấn viên là các thầy thuốc, chuyên gia y tế) về theo dõi, chăm sóc sẽ giúp người bệnh có hướng theo dõi và xử trí đúng, an tâm về tinh thần để nhanh chóng khỏi bệnh, kết nối sớm với cơ quan y tế khi cần thiết, từ đó giảm lây lan dịch ra ngoài cộng đồng, chia sẻ bớt áp lực cho ngành y tế,...

2. Yêu cầu

- Lực lượng tham gia vào Tổng đài tư vấn phải có phẩm chất đạo đức tốt, có tinh thần trách nhiệm, xung kích tình nguyện, nhiệt huyết, có kiến thức cơ bản về chuyên môn, tận tâm phục vụ vì lợi ích của nhân dân, đảm bảo thông tin kịp thời hiệu quả.

- Hoạt động của Tổng đài phải đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ và tuân thủ các quy định trong công tác phòng chống dịch chung của tỉnh.

- Triển khai Tổng đài phục vụ ngành y tế tư vấn F0 đang điều trị trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên trên nền tảng Tổng đài thống nhất tiếp nhận thông tin cho tất cả các ngành, lĩnh vực trên địa bàn tỉnh phục vụ nhu cầu tương tác giữa người dân, doanh nghiệp với cơ quan nhà nước.

II. HOẠT ĐỘNG CỦA TỔNG ĐÀI TƯ VẤN

1. Cơ quan chủ quản

- Sở Y tế;

2. Đơn vị phối hợp, hỗ trợ

- Sở Thông tin và Truyền thông;

- Công ty TNHH Hệ thống thông tin FPT;

3. Đối tượng được Tổng đài tư vấn hỗ trợ

- Người nghi ngờ mắc F0 (có triệu chứng nghi ngờ hoặc tự test nhanh kháng nguyên có kết quả dương tính hoặc có tiếp xúc gần với F0) chưa liên hệ với cơ quan y tế hỗ trợ hoặc không liên hệ được với cơ quan y tế.
- Người F0 đang điều trị tại nhà cần Tổng đài tư vấn hỗ trợ thêm.
- Người F0 cần hỗ trợ khẩn cấp.

4. Nội dung hoạt động của Tổng đài

4.1 Số máy, thời gian hoạt động, thành phần của tư vấn viên và thời gian triển khai:

- Số Tổng đài: 0208.6.26.27.28
- Thời gian hoạt động: 24/24 giờ hàng ngày
- Thành phần tư vấn viên: gồm các cán bộ y tế và các thành viên tham gia quản lý, vận hành có chuyên môn về y tế
- Dự kiến triển khai: Từ tháng 03 năm 2022 đến tháng 03 năm 2023

4.2 Nội dung, quy trình và kịch bản tư vấn

*** Người F0 đang điều trị tại nhà**

- Tổng đài viên ghi nhận thông tin ban đầu, chuyển thông tin đến bác sĩ tư vấn viên phụ trách xã phường theo địa chỉ của người bệnh.
- Bác sĩ tư vấn viên tiến hành tư vấn trực tuyến, các nội dung chính như sau:
 - + Tiến hành khai thác bệnh sử, tiền sử, tình trạng hiện tại.
 - + Tư vấn các dụng cụ theo dõi sức khỏe tại nhà F0 cần trang bị và các sử dụng để theo dõi các chỉ số sức khỏe.
 - + Cung cấp chẩn đoán và phân loại mức độ sơ bộ.
 - + Nếu mức độ trung bình trở lên, hướng dẫn F0 kết nối với cơ quan y tế.
 - + Tư vấn các nội dung: các dấu hiệu báo động bệnh diễn tiến nặng; cách tập thở, tập ho, tập vận động; chế độ ăn uống, nghỉ ngơi; giữ vệ sinh; tư vấn ổn định, nâng đỡ tâm lý; tư vấn cách sử dụng đúng các gói thuốc điều trị (gói A, B, C);...
 - + Trong quá trình theo dõi nếu bệnh diễn tiến chuyển mức độ nặng hơn hướng dẫn F0 kết nối với cơ quan y tế.
 - + Hướng dẫn các quy định cho F0 điều trị tại nhà.

*** Người nghi ngờ là F0** (có triệu chứng nghi ngờ hoặc tự test nhanh kháng nguyên có kết quả dương tính hoặc có tiếp xúc gần với F0).

a) Nếu người gọi tự test nhanh dương tính:

- Tổng đài viên hỏi về các dấu hiệu báo động bệnh chuyển biến nặng, nếu có thì hướng dẫn F0 kết nối với cơ quan y tế để được hướng dẫn chẩn đoán xác định và điều trị. Nếu không có bất kỳ dấu hiệu báo động bệnh chuyển biến nặng nào, hướng dẫn F0 kết nối với cơ quan y tế để được chẩn đoán xác định song song với ghi nhận thông tin ban đầu, chuyển thông tin đến bác sĩ tư vấn viên phụ trách xã phường theo địa chỉ của người bệnh (*chuyển sang quy trình tư vấn cho người F0 nhẹ hoặc không triệu chứng đang điều trị tại nhà như đã nêu ở phần trên*).

b) Nếu người gọi lo lắng do có các triệu chứng về hô hấp và/hoặc là F1 có tiếp xúc với người F0 nhưng chưa được bất kỳ phương tiện chẩn đoán nào.

Tổng đài viên tiến hành trấn an tâm lý, hướng dẫn người gọi kết nối với cơ quan y tế địa phương hoặc các cơ sở y tế có năng lực chẩn đoán để được chẩn đoán.

*** F0 cần hỗ trợ khẩn cấp** (F0 có các dấu hiệu báo động bệnh chuyển biến nặng hay có các dấu hiệu nặng, nguy kịch cần hỗ trợ khẩn cấp).

- Tổng đài tự động đánh giá nguy cơ, ghi nhận nhu cầu hỗ trợ khẩn cấp từ F0 hoặc thân nhân.

- Hướng dẫn F0 hoặc thân nhân kết nối với cơ quan y tế địa phương, cấp cứu chuyên viện.

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

- Nguồn Ngân sách nhà nước và các nguồn hợp pháp khác

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Y tế

- Xây dựng Kế hoạch triển khai hoạt động Tổng đài tư vấn F0 đang điều trị trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên.

- Hỗ trợ công tác chuyên môn y tế trong tư vấn, hỗ trợ cho Tổng đài.

- Huy động các chuyên gia y tế hỗ trợ chuyên môn, tư vấn cho Tổng đài.

2. Sở Thông tin và Truyền thông

- Hỗ trợ ngành y tế tư vấn F0 điều trị tại nhà trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên qua Tổng đài **0208.6.26.27.28**. Phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng và vận

hành Tổng đài **0208.6.26.27.28** đảm bảo hoạt động liên tục, ổn định phục vụ ngành y tế hỗ trợ tư vấn F0 đang điều trị tại nhà, làm cơ sở triển khai hỗ trợ các ngành, lĩnh vực khác phục vụ người dân, doanh nghiệp.

- Phối hợp, hỗ trợ chuyên môn kỹ thuật chuyên ngành viễn thông, để Tổng đài đi vào hoạt động hiệu quả, thiết thực.

- Chỉ đạo, phối hợp các cơ quan, đơn vị, địa phương, các cơ quan Báo, Đài thực hiện công tác thông tin tuyên truyền đến người dân về hoạt động của Tổng đài tư vấn F0 đang điều trị trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên trên Đài phát thanh truyền hình Thái Nguyên, Báo Thái Nguyên, Cổng (trang) thông tin điện tử tỉnh, mạng xã hội của các cơ quan, đơn vị, địa phương và trên các phương tiện thông tin đại chúng khác.

3. Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố

- Chỉ đạo các đơn vị có liên quan ở địa phương phối hợp với ngành y tế trong việc triển khai thực hiện kế hoạch, kết nối thông tin với Tổng đài, hỗ trợ người F0 điều trị tại địa phương.

- Hỗ trợ cho công tác tư vấn của Tổng đài trong trường hợp F0 điều trị tại địa phương cần hỗ trợ khẩn cấp, chuyển viện mà không liên hệ được với y tế địa phương.

- Chỉ đạo thực hiện công tác thông tin, tuyên truyền về hoạt động của Tổng đài hỗ trợ tư vấn F0 tại nhà trên hệ thống thông tin cơ sở tại địa phương, đảm bảo mọi người dân được tiếp cận thông tin.

4. Trung tâm Y tế huyện, thị xã, thành phố

- Chỉ đạo các Trạm Y tế phối hợp với tư vấn viên Tổng đài trong trường hợp người F0 đang điều trị tại nhà trên địa bàn cần tư vấn thêm hoặc hỗ trợ trong tình huống khẩn cấp.

- Huy động các thầy thuốc trẻ, lực lượng tình nguyện địa phương tham gia hỗ trợ hoạt động tư vấn viên của Tổng đài khi có nhu cầu.

5. Công ty TNHH Hệ thống thông tin FPT

- Phối hợp và hỗ trợ Sở Y tế triển khai và vận hành Tổng đài. Tiếp tục hoàn thiện các chức năng theo đề nghị của Sở Y tế.

6. Các doanh nghiệp viễn thông trên địa bàn tỉnh

- Xem xét miễn giảm giá cước khi các thuê bao điện thoại gọi đến đường dây nóng **0208.6.26.27.28** phục vụ công tác phòng, chống dịch bệnh COVID-19 cho đến

khi tình hình dịch bệnh trên địa bàn tỉnh được kiểm soát theo đề nghị của Sở Thông tin và Truyền thông.

Trên đây là Kế hoạch triển khai Tổng đài tư vấn, hướng dẫn theo dõi sức khỏe F0 điều trị tại nhà trên địa bàn tỉnh Thái Nguyên. Kế hoạch sẽ được cập nhật theo tình hình dịch bệnh COVID-19 và nhu cầu thực tế của người dân. Sở Y tế đề nghị các đơn vị liên quan phối hợp triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Sở TTTT;
- UBND huyện, thị xã, thành phố
- Ban Giám đốc;
- Các đơn vị trực thuộc SYT;
- Công ty TNHH Hệ thống thông tin FPT;
- VNPT; Viettel Thái Nguyên
- Lưu: VT, KHTC (Lien).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Hoàng Hải

