

VĂN BẢN ĐIỆN TỬ

Số 1909 Ngày 24/02/2022

UBND TỈNH THANH HOÁ
SỞ Y TẾ

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /SYT-TCCB

Thanh Hoá, ngày tháng 02 năm 2022

V/v Phối hợp tham gia tư vấn
chăm sóc bệnh nhân COVID-19
qua Tổng đài 1022 của tỉnh.

Kính gửi:

- Ban chỉ đạo phòng chống dịch COVID-19 các huyện, thị xã, thành phố;
- Thủ trưởng các đơn vị trong ngành;
- VNPT Thanh Hoá.

Thực hiện Công điện khẩn số 06-CĐ/TU ngày 17/02/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Thanh Hóa về tăng cường lãnh đạo, chỉ đạo một số nhiệm vụ cấp bách trong công tác điều trị bệnh nhân Covid-19 trên địa bàn tỉnh, theo đó giao Sở Y tế phối hợp với Viễn thông Thanh Hoá triển khai tư vấn chăm sóc bệnh nhân Covid-19 không triệu chứng và triệu chứng nhẹ tại nhà qua Tổng đài 1022 (sau đây gọi là tư vấn, chăm sóc F0 tại nhà).

Sở Y tế đã tích cực, khẩn trương, chủ động phối hợp với VNPT Thanh Hoá hoàn thành giải pháp kỹ thuật vận hành Tổng đài 1022 để tiếp nhận thông tin tư vấn tư vấn, chăm sóc F0 tại nhà, sẵn sàng đưa vào hoạt động phục vụ nhu cầu của nhân dân; Ngày 21/02/2022, Sở Y tế có Công văn số 741/SYT-TCCB đề nghị các bệnh viện, trung tâm y tế trực thuộc cung cấp danh sách y, bác sĩ tham gia tư vấn chăm sóc bệnh nhân COVID-19 qua Tổng đài hỗ trợ công tác phòng chống dịch COVID-19 1022 của tỉnh. Sau khi tổng hợp, Sở Y tế đã cung cấp cho Viễn thông Thanh Hoá danh sách 1526 nhân viên y tế đang làm việc tại tất cả các tuyến: tỉnh, huyện, xã kèm theo số điện thoại để tham gia tư vấn chăm sóc F0 tại nhà thông qua Tổng đài 1022.

Để công tác tiếp nhận, xử lý thông tin tư vấn, chăm sóc, hỗ trợ về Y tế cho F0 theo dõi tại nhà đạt hiệu quả cao; Sở Y tế đề nghị Ban chỉ đạo phòng chống dịch COVID-19 các huyện, thị xã, thành phố; thủ trưởng các đơn vị trong ngành, VNPT Thanh Hoá phối hợp triển khai, chỉ đạo thực hiện một số nhiệm vụ sau:

1. Thủ trưởng các đơn vị trong ngành chỉ đạo các thành viên được cử tham gia tư vấn qua tổng đài 1022; thành viên tổ tư vấn, chăm sóc F0 tại nhà các cấp lưu ý thực hiện tốt một số yêu cầu:

- Đảm bảo thông tin liên lạc đến số điện thoại đã đăng ký với Tổng đài 1022 luôn thông suốt 24/24h, sẵn sàng tiếp nhận cuộc gọi đến từ số điện thoại

1022; Không được từ chối cuộc gọi vì bất kỳ lý do nào, trong trường hợp vì lý do bất khả kháng, không thực hiện tư vấn cho người gọi được thì thực hiện tiếp nhận cuộc gọi, hướng dẫn người gọi thực hiện lại cuộc gọi đến Tổng đài 1022 để được chuyển đến cán bộ y tế khác tư vấn kịp thời. Cần nêu cao tinh thần trách nhiệm vì người bệnh khi nhận được yêu cầu kết nối từ tổng đài hỗ trợ công tác phòng chống dịch COVID-19 1022 của tỉnh.

- Thường xuyên tham gia tập huấn, nghiên cứu, cập nhật kiến thức chuyên môn, các thông tin, quy định, hướng dẫn, phác đồ về điều trị, chăm sóc, quản lý người nhiễm SARS CoV 2 để giải đáp, tư vấn chăm sóc cho F0 theo dõi tại nhà một cách có hiệu quả cao nhất.

- Thủ trưởng các đơn vị quan tâm động viên, hỗ trợ các điều kiện về tinh thần, vật chất để các cán bộ được phân công tham gia hệ thống tư vấn qua Tổng đài 1022 hoàn thành tốt nhiệm vụ; Kịp thời báo cáo sở Y tế điều chỉnh, bổ sung nhân lực tham gia vào hệ thống đáp ứng nhu cầu thực tiễn.

2. Đề nghị VNPT Thanh Hoá chỉ đạo đội ngũ cán bộ kỹ thuật, điện thoại viên trực tổng đài 1022:

- Đưa hoạt động tiếp nhận thông tin tư vấn, chăm sóc F0 tại nhà qua Tổng đài 1022 vào hoạt động kể từ ngày 26/02/2022.

- Đối với những cuộc gọi không kết nối được đến cán bộ tư vấn, điện thoại viên trực tổng đài 1022 thực hiện nối máy đến cán bộ tư vấn khác tại cùng địa bàn, đơn vị; Nếu không thể kết nối được đến tất cả các cán bộ tư vấn cùng địa , cùng đơn vị thì thực hiện kết nối đến lãnh đạo đơn vị quản lý trực tiếp đội ngũ cán bộ tư vấn để được phản hồi và giải đáp liên quan đến hoạt động tư vấn chăm sóc bệnh nhân COVID-19.

- Thực hiện định kỳ hàng tuần (hoặc đột xuất theo đề nghị của sở Y tế) thống kê tổng số các cuộc gọi được kết nối thành công, kết nối không thành công tới từng số điện thoại tư vấn, gửi sở Y tế để phục vụ công tác quản lý, điều hành cũng như bố trí huy động tăng cường, bổ sung nhân lực tiếp nhận thông tin khi cần thiết.

- Phối hợp với sở Y tế định kỳ đánh giá hiệu quả hoạt động của Tổng đài 1022, những hạn chế, tồn tại để triển khai các giải pháp khắc phục, nâng cao hiệu quả hoạt động.

3. Ban chỉ đạo phòng chống dịch COVID-19 các huyện, thị xã, thành phố:

- Tổ chức tuyên truyền, phổ biến rộng rãi về hoạt động của tổng đài 1022 tư vấn chăm sóc F0 tại nhà để người dân trên địa bàn được biết.

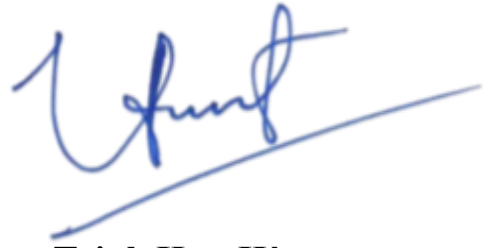
- Thường xuyên quan tâm theo dõi hoạt động tư vấn chăm sóc F0 tại nhà của tổ tư vấn các cấp, đóng góp ý kiến để hoàn thiện, nâng cao chất lượng hoạt động của Tổng đài 1022; Tạo điều kiện hỗ trợ các điều kiện về nguồn lực, kinh phí để hệ thống hoạt động có hiệu quả, phục vụ tốt nhu cầu của nhân dân trên địa bàn.

Nhận được công văn này, đề nghị Ban chỉ đạo phòng chống dịch COVID-19 các huyện, thị xã, thành phố, Thủ trưởng các đơn vị trong ngành, VNPT Thanh Hoá phối hợp thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như Kính gửi;
- TT tỉnh uỷ (Để báo cáo);
- TT UBND tỉnh (Để báo cáo);
- Sở TT-TT (Để phối hợp chỉ đạo);
- Giám đốc, các PGĐ sở (Để theo dõi, chỉ đạo);
- Phòng NVY, KHTC sở Y tế;
- Lưu VT, TCCB.

GIÁM ĐỐC



Trịnh Hữu Hùng