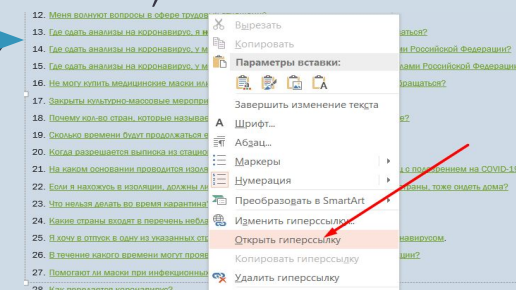
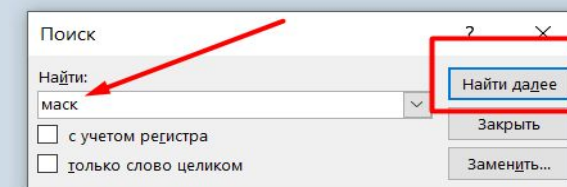


РЕГЛАМЕНТ ОПЕРАТОРА ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ ПО ВОПРОСУ

COVID-2019 (КОРОНАВИРУС)

! Порядок быстрого поиска необходимой информации в содержании для операторов

- Нажмите на клавиатуре одновременно кнопки ctrl f
- Напишите часть слова в поисковой строке, например, вам необходимо найти на каком слайде информация про медицинские маски см. ➡
- Нажмите «Найти далее»
- Вы автоматически переноситесь, где есть искомое слово
- В случае, если информация не подходит, нажмите еще раз «Найти далее», повторяйте пока не найдется, то, что искали
- Также вы можете навести мышкой на нужную статью в содержании, нажать на правую кнопки мышки и выбрать – «Открыть гиперссылку» ➡
- Вы автоматически перейдете на нужный слайд



Содержание

6. [Приветствие оператора горячей линии](#)
7. [Я был в странах с повышенным уровнем заболевания коронавирусом, вызовите мне врача на дом, у меня есть признаки недомогания](#)
8. [Я был в странах с повышенным уровнем заболевания коронавирусом, вызовите мне врача на дом, у меня **нет** признаков недомогания](#)
9. [Я был в контакте с людьми, которые были в странах с повышенным уровнем заболевания коронавирусом, вызовите мне врача на дом](#)
10. [Самостоятельная сдача анализа без показаний возможна?](#)
11. [В школе находится ребенок, вернувшийся из стран с неблагоприятной эпидситуацией.](#)
12. [Меня волнуют вопросы в сфере трудовых отношений.](#)
13. [Где сдать анализы на коронавирус, я **не была** зарубежом и **не болею**, хочу подстраховаться?](#)
14. [Где сдать анализы на коронавирус, у меня имеются недомогания, я была за пределами Российской Федерации?](#)
15. [Где сдать анализы на коронавирус, у меня имеются недомогания, я **не была** за пределами Российской Федерации?](#)
16. [Не могу купить медицинские маски или лекарственные препараты, где купить, куда обращаться?](#)
17. [Закрывают культурно-массовые мероприятия \(концерты, цирки и прочее\).](#)
18. [Почему кол-во стран, которые называете вы, и которые озвучиваются в СМИ – разное?](#)
19. [Сколько времени будут продолжаться ежедневные посещения врачами?](#)
20. [Когда разрешается выписка из стационара?](#)
21. [На каком основании проводится изоляция и госпитализация инфицированных или лиц с подозрением на COVID-19?](#)
22. [Если я нахожусь в изоляции, должны ли члены моей семьи, не посещавшие опасные страны, тоже сидеть дома?](#)
23. [Что нельзя делать во время карантина?](#)
24. [Какие страны входят в перечень неблагополучных?](#)
25. [Я хочу в отпуск в одну из указанных стран с повышенным уровнем заболевания коронавирусом.](#)
26. [В течение какого времени могут проявиться симптомы новой коронавирусной инфекции?](#)
27. [Помогают ли маски при инфекционных заболеваниях?](#)
28. [Как передается коронавирус?](#)

- 29. [Какие симптомы у коронавируса?](#)
- 30. [Мне не нужен больничный лист, я буду ходить на работу.](#)
- 31. [Какие анализы берутся для диагностики данной инфекции?](#)
- 32. [Где можно получить информацию о текущей ситуации по COVID-19?](#)
- 33. [Что нужно делать, чтобы не заразиться?](#)
- 34. [Что нужно делать, чтобы не заразить окружающих?](#)
- 35. [На каком основании проводится изоляция и госпитализация инфицированных или лиц с подозрением на COVID-19?](#)
- 36. [Мне возместят разницу между оплатой больничного и реальной зарплатой, если я находился на карантине?](#)
- 37. [Могут ли родственники посещать пациента в больнице и приносить еду и вещи?](#)
- 38. [Имеет ли право человек отказаться от заграничной командировки из-за угрозы заражения?](#)
- 39. [Мои соседи, друзья прилетели из стран с повышенной эпидобстановкой. Мне нужно куда-либо обращаться?](#)
- 40. [Как открыть электронный листок нетрудоспособности, находясь на карантине без симптомов?](#)
- ! 41. [Как закрыть больничный лист, после карантина?](#)
- 42. [Что такое коронавирус и как происходит заражение?](#)
- 43. [В течение какого времени могут проявиться симптомы новой коронавирусной инфекции?](#)
- 44. [Какие осложнения могут быть после коронавирусной инфекции?](#)
- 45. [Где сделать вакцинацию от коронавируса?](#)
- ! 46. [Какие профилактические меры введены в школах?](#)
- ! 47. [Детей, вернувшихся из стран со вспышками коронавирусной инфекции, предписано не допускать к занятиям в течение 14 дней. Вместо этого школьникам должны обеспечить возможность обучаться дистанционно. Так ли это?](#)

- 48. Если человек живет один, можно ли в режиме самоизоляции выносить на улицу мусор, принимать посылки от курьера, сходить в аптеку и за продуктами?
- 49. При какой температуре сотрудника должны отстранить от работы?
- 50. При возникновении вопроса от абонента, на который затруднительно ответить
- ! 51. Список телефонных номеров
- 52. Удержание абонента на линии для уточнения информации
- ! 53. Перевод абонента на другого оператора
- 54. Конец разговора с абонентом
- 55. Краткая памятка о коронавирусе
- 56. Не поддавайтесь панике
- ! 57. Звонок вне рабочее время медицинских учреждений.
- ! 58. Должны ли студенты посещать учебу во время усиленных мер борьбы с коронавирусом? Будет ли организовано дистанционное обучение в ВВУЗах и ССУЗах?
- ! 59. График работы горячей линии?

Приветствие оператора горячей линии

- Добрый день, я оператор горячей линии, меня зовут (имя оператора). Чем я могу Вам помочь?

Вопрос:

Я был(а) в странах с повышенным уровнем заболевания коронавирусом, вызовите мне врача на дом, у меня есть признаки недомогания.

Если звонок принял оператор 1 линии **переключать** абонента на оператора 2 линии на номер 79522 и рекомендовать нажать на 0, чтобы попасть к операторам по вопросам коронавируса.

Оператор 2 линии оформляет вызов врача на дом и указывает в поле – жалобы **[COVID-19]** или выбирает из шаблонных вариантов.

Для взрослых – указать – **больничный лист**.

Для взрослых, которые учатся и не работают – **справка**.

Для взрослых, которые работают и учатся – **справка**.

Для детей – **справка**

Вопрос:

Я был(а) в странах с повышенным уровнем заболевания коронавирусом, вызовите мне врача на дом, у меня нет признаков недомогания.

Если звонок принял оператор 1 линии, переключает абонента на оператора 2 линии на номер 79522 и рекомендует нажать на 0, чтобы попасть к операторам по вопросам коронавируса.

Оператор 2 линии оформляет вызов врача на дом и указывает в поле – жалобы **[COVID-19]** или выбирает из шаблонных вариантов.

Для взрослых – указать – **больничный лист.**

Для взрослых, которые учатся и не работают – **справка.**

Для взрослых, которые работают и учатся – **справка.**

Для детей – **справка**

Вопрос:

Я был(а) в контакте с людьми, которые были в странах с повышенным уровнем заболевания коронавирусом, вызовите мне врача на дом.

Если звонок принял оператор 1 линии, переключать абонента на оператора 2 линии на номер 79522 и рекомендовать нажать на 0.

Оператор 2 линии оформляет вызов врача на дом и указывает в поле – жалобы **[COVID-19]** или выбирает из шаблонных вариантов.

Для взрослых – указать – **больничный лист.**

Для взрослых, которые учатся и не работают – **справка.**

Для взрослых, которые работают и учатся – **справка.**

Для детей – **справка**

Вопрос:

Самостоятельная сдача анализа без показаний возможна?

Ответ:

Самостоятельная сдача анализов на коронавирус не предусмотрена.

Обследование на COVID-19 назначается медицинскими работниками в случае:

1. Прибытия из эпидемиологически неблагополучных по COVID-19 стран и регионов за 14 дней до появления симптомов ;
2. Наличия тесных контактов за последние 14 дней с лицами, находящимися под наблюдением по COVID-19, которые в последующем заболели;
3. Наличия тесных контактов за последние 14 дней с лицами, у которых лабораторно подтвержден диагноз COVID-19.

Забор проб для анализа осуществляет медицинский работник.

В частных медицинских организациях исследования на COVID-19 не проводятся!

Вопрос:

В школе находится ребенок, вернувшийся из стран с неблагоприятной эпидситуацией.

Ответ:

В образовательных учреждениях Московской области осуществляется ежедневный контроль поступающих детей. Ребенка с температурой присутствовать в образовательном учреждении не нужно. Необходимо вызвать врача на дом.

При несоблюдении образовательным учреждением ежедневного контроля поступающих детей обращайтесь на горячую линию Роспотребнадзора.

Вопрос:

Меня волнуют вопросы в сфере трудовых отношений.

Ответ:

Позвоните, пожалуйста на горячую линию Федеральной службы по труду и занятости (Роструд) 8 800 707 88 41

Вопрос:

Где сдать анализы на коронавирус, я **не был(а)** зарубежом и **не болею**, хочу подстраховаться?

Ответ:

Не поддавайтесь панике.

Московская область предусмотрительно вводит усиленные профилактические меры, чтобы контролировать распространение коронавирусных инфекций.

В случае, если вы не покидали пределы Российской Федерации последние 14 дней и не чувствуете недомогания, сдача анализа на коронаврис не требуется.

Вопрос:

Где сдать анализы на коронавирус, у меня имеются недомогания, я был(а) за пределами Российской Федерации.

Оператор 1 линии **переключает** абонента на оператора 2 линии на номер 79522 и рекомендует нажать на 0, чтобы попасть к операторам по вопросам коронавируса.

Оператор 2 линии оформляет вызов врача на дом и указывает в поле – жалобы **[COVID-19]** или выбирает из шаблонных вариантов.

Для взрослых – указать – **больничный лист**.

Для взрослых, которые учатся и не работают – **справка**.

Для взрослых, которые работают и учатся – **справка**.

Для детей – **справка**

Вопрос:

Где сдать анализы на коронавирус, у меня имеются недомогания, я **не был(а)** за пределами Российской Федерации.

Ответ:

Если же вы не находились в последнее время за рубежом, и у вас признаки ОРВИ необходимо обращаться в поликлинику по месту прикрепления. Таким жителям нет необходимости проверяться на коронавирус!

Проверяться на наличие коронавируса необходимо только жителям, которые вернулись из стран с повышенным уровнем заболевания коронавирусом и имеют признаки ОРВИ.

В случае недомогания, вы можете оформить стандартный вызов врача на дом.

Если звонок принял оператор 1 линии, **переключить** абонента на оператора 2 линии на номер 79522 и рекомендовать нажать на 1.

Если оператор 2 линии, **переключить** абонента на номер 79522 и рекомендовать нажать на 1.

Вопрос:

Не могу купить медицинские маски или лекарственные препараты, где купить, куда обращаться?

Ответ:

Я переключу вас на «Росздравнадзор»

Осуществляется перевод звонка на номер **8 800 550 99 03**

Вопрос:

Закрыты культурно-массовые мероприятия (концерты, цирки и прочее).

Ответ:

В соответствии с **Постановлением Губернатора Московской области N°108-ПГ от 12.03.2020** все организаторы были уведомлены об изменениях в расписании и работе.

Вы можете уточнить эту информацию у организатора интересующего Вас мероприятия.

Вопрос:

Почему количество стран, которые называете вы, и которые озвучиваются в СМИ – разное?

Ответ:

Перечень стран направляется официальным письмом от Роспотребнадзора.

В СМИ данные могут быть неактуальными или некорректными.

Вы можете самостоятельно ознакомиться со списком стран на официальном сайте Роспотребнадзора.

Вопрос:

Сколько времени будут продолжаться ежедневные посещения врачами?

Ответ:

Число визитов врача определяется в каждом случае **индивидуально** в течение всего периода карантина (14 дней).

Вопрос:

Когда разрешается выписка из стационара?

Ответ:

Выписка пациентов с подозрением на COVID-19 разрешается при:

- отсутствии клинических проявлений болезни;
- истечении 14 дней с момента выезда с неблагополучной территории или с момента последнего контакта с больным новой коронавирусной инфекцией;
- получении двукратного отрицательного результата лабораторного исследования методом ПЦР с интервалом не менее 1 дня.

Вопрос:

На каком основании проводится изоляция и госпитализация инфицированных или лиц с подозрением на COVID-19?

Ответ:

Ограничительные меры проводятся в соответствии с Постановлениями Главного санитарного врача Российской Федерации:

от 31.01.2020 №3 «О проведении дополнительных санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий по недопущению завоза и распространения новой коронавирусной инфекции, вызванной 2019-nCoV» от 02.03.2020 № 5

«О дополнительных мерах по снижению рисков завоза и распространения новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV)».

Вопрос:

Если я нахожусь в изоляции, должны ли члены моей семьи, не посещавшие опасные страны, тоже сидеть дома?

Ответ:

Режим карантина или самоизоляции распространяется на всех людей, проживающих в одной квартире. Это позволит максимально сократить круг контактов потенциальных носителей вируса и минимизирует возможность распространения заболевания.

Вопрос:

Что нельзя делать во время карантина?

Ответ:

Нельзя покидать место своего проживания, посещать учебу и работу, медицинские учреждения.

Вопрос:

Какие страны входят в перечень неблагополучных?

Ответ:

Предоставляем информацию о перечне стран по состоянию на текущий день.

Список стран размещается на сайте Роспотребнадзора rospotrebnadzor.ru

Внимание, список стран с повышенным уровнем заболевания коронавирусом могут дополняться!

Вопрос:

Я хочу в отпуск в одну из указанных стран с повышенным уровнем заболевания коронавирусом.

Ответ:

Вы будете обязаны при возвращении обеспечить режим самоизоляции сроком на 14 дней для себя и членов вашей семьи и вызвать врача на дом.

Вопрос:

В течение какого времени могут проявиться симптомы новой коронавирусной инфекции?

Ответ:

Симптомы могут проявиться в течение 14 дней после контакта с инфекционным больным.

Вопрос:

Помогают ли маски при инфекционных заболеваниях?

Ответ:

Использование одноразовой медицинской маски снижает риск заболевания вирусными инфекциями, которые передаются воздушно-капельным путем (при кашле, чихании). Для больных ОРВИ ношение маски обязательно, маску несколько раз в день нужно менять.

Вопрос:

Как передается коронавирус?

Ответ:

- воздушно-капельный (выделение вируса происходит при кашле, чихании, разговоре);
- контактно-бытовой (через предметы обихода).

Вопрос:

Какие симптомы у коронавируса?

Ответ:

- повышенная температура;
- чихание;
- кашель;
- затрудненное дыхание.

В подавляющем большинстве случаев данные симптомы связаны не с коронавирусом, а с обычной ОРВИ.

Вопрос:

Мне не нужен больничный лист, я буду ходить на работу.

Ответ:

Обращаю ваше внимание, необходимо соблюдать самоизоляцию сроком 14 дней.

В случае нарушения указанных мер, ваш работодатель обязан оказать содействие в их соблюдении в соответствии с Постановлением Губернатора Московской области N°108-ПГ от 12.03.2020

Вопрос:

Какие анализы берутся для диагностики данной инфекции?

Ответ:

- сбор и оценка жалоб, анамнеза заболевания, эпидемиологического анамнеза,
- медицинский осмотр.

Далее – по назначению врача:

- лабораторная диагностика специфическая
- лабораторная диагностика общая
- инструментальная диагностика.

Вопрос:

Где можно получить информацию о текущей ситуации по COVID-19?

Ответ:

В мире – официальные сайты ВОЗ и Роспотребнадзора.

В России – официальный сайт Роспотребнадзора.

В отдельных регионах России – официальные сайты территориальных органов власти в субъекте РФ.

Вопрос:

Что нужно делать, чтобы не заразиться?

Ответ:

Избегайте поездок в страны, где регистрируются случаи новой коронавирусной инфекции.

Избегайте контактов с людьми, имеющими признаки простуды и ОРВИ (выделения из носа, кашель, чихание и др.).

Избегайте мест массового скопления людей.

Как можно чаще мойте руки с мылом. При отсутствии доступа к воде и мылу используйте одноразовые спиртовые салфетки или увлажняющие гигиенические салфетки.

Прикасайтесь к лицу и глазам только недавно вымытыми руками или одноразовой салфеткой.

По возможности – не прикасайтесь к ручкам, перилам, другим предметам и поверхностям в общественных местах и ограничьте приветственные рукопожатия, поцелуи и объятия.

Надевайте одноразовую медицинскую маску в людных местах и транспорте.

Регулярно проветривайте помещение, в котором находитесь.

Регулярно делайте влажную уборку в помещении, в котором находитесь.

Ведите здоровый образ жизни, высыпайтесь, сбалансированно питайтесь и регулярно занимайтесь физическими упражнениями.

Вопрос:

Что нужно делать, чтобы не заразить окружающих?

Ответ:

При появлении признаков ОРВИ оставайтесь дома и вызовите врача. Минимизируйте контакты с другими людьми.

Используйте одноразовую медицинскую маску. Если нет маски, при кашле и чихании прикрывайте рот одноразовым платком или салфеткой. При невозможности – прикрывайте рот областью локтевого сгиба.

Не прикрывайте рот кистями рук при кашле и чихании, так как это способствует распространению вируса. При невозможности – немедленно вымойте руки с мылом или тщательно протрите их одноразовыми спиртовыми салфетками или увлажняющими гигиеническими салфетками.

Использованные платки и салфетки выбрасывайте в мусорные баки.

Вопрос:

На каком основании проводится изоляция и госпитализация инфицированных или лиц с подозрением на COVID-19?

Ответ:

Ограничительные меры проводятся в соответствии с Постановлениями Главного санитарного врача Российской Федерации:

от 31.01.2020 №3 «О проведении дополнительных санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий по недопущению завоза и распространения новой коронавирусной инфекции, вызванной 2019-nCoV»

от 02.03.2020 № 5 «О дополнительных мерах по снижению рисков завоза и распространения новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV)».

Вопрос:

Мне возместят разницу между оплатой больничного и реальной зарплатой, если я находился на карантине?

Ответ:

Действующим законодательством не предусмотрена компенсация разницы между оплатой больничного и реальной зарплатой, если человек находился на карантине.

Вопрос:

Могут ли родственники посещать пациента в больнице и приносить еду и вещи?

Ответ:

В период изоляции посещение пациента запрещено с целью предотвращения распространения инфекции.

Пациенты, находящиеся в стационаре, могут использовать мобильный телефон и другие средства связи для общения с родственниками.

Родственники могут передавать пациентам продукты питания и личные вещи, однако существует ряд ограничений, которые необходимо уточнять в справочной службе больницы.

Вопрос:

Имеет ли право человек отказаться от заграничной командировки из-за угрозы заражения?

Ответ:

Не могут направляться в командировку следующие контингенты работников:

- беременные женщины;
- несовершеннолетние сотрудники, за исключением спортсменов и творческих работников;
- работники, заключившие ученический договор, - если командировка не связана с ученичеством;
- инвалиды - если такое ограничение указано в индивидуальной программе реабилитации;
- работники, зарегистрированные в качестве кандидатов в выборный орган, в период проведения выборов.»

Не могут направляться в командировку без их согласия:

- женщины, имеющие детей в возрасте до трех лет;
- одинокие родители и опекуны, воспитывающие детей в возрасте до пяти лет;
- работники, имеющие детей-инвалидов;

Вопрос:

Мои соседи, друзья прилетели из стран с повышенной эпидобстановкой. Мне нужно куда-либо обращаться?

Ответ:

В аэропортах Московского авиационного узла работают медицинские посты. Всем гражданам, прибывающим из стран с повышенной, выдаются постановления об изоляции и больничные, фиксируются их контактные данные, делается фотография, берется анализ на коронавирусную инфекцию.

Не поддавайтесь панике!

Напоминаем, получение персональных данных без согласия нарушает Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

Вопрос:

Как открыть электронный листок нетрудоспособности, находясь на карантине без симптомов?

Ответ:

Электронный листок нетрудоспособности открыть без симптомов нельзя. Необходимо удостовериться, что вы прибыли из стран с повышенной эпидобстановкой или контактировали с людьми, прибывшими из таких стран и вызвать врача на дом.

Вопрос:

Как закрыть больничный лист, после карантина?

Ответ:

Вам необходимо прийти в поликлинику по месту жительства.

Вопрос:

Что такое коронавирус и как происходит заражение?

Ответ:

Новый коронавирус – респираторный вирус. Он передается главным образом воздушно-капельным путем в результате вдыхания капель, выделяемых из дыхательных путей больного, например при кашле или чихании, а также капель слюны или выделений из носа. Также он может распространяться, когда больной касается любой загрязненной поверхности, например дверной ручки. В этом случае заражение происходит при касании рта, носа или глаз грязными руками.

Вопрос:

В течение какого времени могут проявиться симптомы новой коронавирусной инфекции?

Ответ:

Симптомы могут проявиться в течение 14 дней после контакта с инфекционным больным.

Вопрос:

Какие осложнения могут быть после коронавирусной инфекции?

Ответ:

Новая коронавирусная инфекция относится к острым респираторным вирусным инфекциям (ОРВИ) и осложнения у нее могут быть такие же, как и у других ОРВИ - пневмония, бронхит, синусит и другие.

Вопрос:

Где сделать вакцинацию от коронавируса?

Ответ:

В настоящее время вакцины для профилактики заражения новым коронавирусом не разработано, российские и зарубежные учёные ведут её разработку.

Вопрос:

Какие профилактические меры введены в школах?

Ответ:

С 16 марта в школах введено свободное посещение. Родители сами принимают решение, идет ребенок в школу или остается дома. Детям, прибывшим из стран с неблагоприятной эпидемиологической ситуацией, необходимо соблюдать режим самоизоляции вместе с семьей. В детских садах и школах введено ежедневное измерение температуры детей, уборка и проветривание помещений. Отменены выездные и массовые мероприятия. Если у ребенка повышена температура, его отправляют домой в сопровождении родителей или законных представителей. До прихода родителей он находится в изоляции.

Вопрос:

Детей, вернувшихся из стран со вспышками коронавирусной инфекции, предписано не допускать к занятиям в течение 14 дней. Вместо этого школьникам должны обеспечить возможность обучаться дистанционно. Так ли это?

Ответ:

С понедельника, 16 марта, в подмосковных школах и детских садах вводится режим свободного посещения. Нормативные акты, которые вводят данный режим, размещены на официальных сайтах Правительства МО и Минобра МО.

Введение этого режима означает, что школьники или воспитанники детских садов посещают образовательные учреждения по усмотрению их родителей. Стоит заметить, что в эти дни школы и детские сады будут работать в штатном режиме и продолжат принимать детей. Если родители приняли решение оставить ребенка дома, то предоставление справки не потребуется. Если же ребенок был отправлен домой в ходе «утреннего фильтра», то предоставление справки обязательно.

Вопрос:

Если человек живет один, можно ли в режиме самоизоляции выносить на улицу мусор, принимать посылки от курьера, сходить в аптеку и за продуктами?

Ответ:

Если Вы живете один, рекомендуется пользоваться службой доставки, помощью ваших друзей и знакомых. В случае крайней необходимости (выбросить мусор, выгулять собаку) возможно выходить на улицу в малолюдное время, обязательно в медицинской маске. Обращаем внимание, осуществляется контроль за соблюдением режима изоляции, в том числе с помощью системы видеонаблюдения. Обращаем внимание, что режим самоизоляции необходимо соблюдать всем лицам, проживающим вместе с вами.

Вопрос:

При какой температуре сотрудника должны отстранить от работы?

Ответ:

Рекомендуемая температура - 37 градусов.

При возникновении вопроса от абонента, на который затруднительно ответить

Ответ:

Оставьте, пожалуйста ваши контактные данные, мы свяжемся с вами, как только разберемся детальнее в этом вопросе! Спасибо за понимание!

Список телефонных номеров

МФЦ	79 551
Экстренная оперативная служба	112
Мособлмедсервис	79 564
Вызов на дом г.о. Химки	79 565
Роспотребнадзор РФ	8 800 555 49 43
Росздравнадзор	8 800 550 99 03
Общий номер 8 800 550 50 30 в <u>случае, если необходим стандартный вызов на дом, запись на прием, оформление листов ожидания во время работы мед. учреждений!</u>	79 522
Горячая линия Мэрии г. Москвы	8 495 870 45 09

Удержание абонента на линии для уточнения информации

Ответ:

«Оставайтесь, пожалуйста, на линии. Я уточню информацию по вашему запросу».

Оператору необходимо на аппарате нажать на кнопку «Удерж.»

Ответ:

«Спасибо за ожидание!»

Оператор продолжает диалог

Перевод абонента на другого оператора

Ответ:

«Ожидайте, пожалуйста, я вас переведу на специалиста. Всего хорошего!»

Оператор переводит абонента.

Конец разговора с абонентом

Я могу Вам еще чем-то помочь? До свидания, всего хорошего!

Краткая памятка о коро

ЧТО НАДО ЗНАТЬ О КОРОНАВИРУСЕ



МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

КОРОНАВИРУС – это возбудитель ОРВИ, при котором отмечается выраженная интоксикация организма и проблемы с дыхательной и пищеварительной системами.

Вирус передается



Воздушно-капельным путем при чихании и кашле



Контактным путем

Как не допустить



Не выезжать в эпидемиологически неблагоприятные страны



Избегать посещения массовых мероприятий



Чаще мыть руки



Использовать медицинские маски



Избегать близкого контакта с людьми, у которых имеются симптомы заболевания

Симптомы

Повышенная утомляемость

Ощущение тяжести в грудной клетке



Заложенность носа

Чихание

Кашель

Боль в горле

Боль в мышцах

Бледность

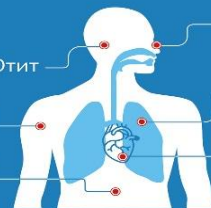
Повышение температуры, озноб

Осложнения

Отит

Сепсис

Проблемы с ЖКТ (у детей)



Синусит

Бронхит

Пневмония

Миокардит (воспаление сердечной мышцы)

Что делать, если...



Обратиться к врачу



Не заниматься самолечением

Не поддавайтесь панике

Московская область предусмотрительно вводит усиленные профилактические меры, чтобы контролировать распространение коронавирусных инфекций.

На беспокойстве граждан о своем здоровье и распространении слухов об инфекции коронавируса зарабатывают недобросовестные фармацевты, блоггеры, а безответственные СМИ набирают аудиторию.

В аптеках предлагают и рекламируют дорогостоящие лекарства, эффективность которых по отношению к коронавирусу не доказана.

В мессенджерах распространяется ложная информация с целью создания паники.

Проверяйте любую информацию, связанную с коронавирусом. Доверяйте только официальным источникам. Вся официальная информация о коронавирусе размещена на сайте <https://rospotrebnadzor.ru/>

Звонок в нерабочее время медицинских учреждений.

Вопрос:

Нужен врач на дом.

Уточнить у абонента покидал ли он пределы РФ последние 14 дней или имел контакт с такими.

В случае положительного ответа:

- если звонок принял оператор 1 линии, переводить звонок на 79522 и рекомендовать абоненту нажать на 0.
- если звонок принял оператор 2 линии оформляет вызов врача на дом и указывает в поле – жалобы **[COVID-19]** или выбирает из шаблонных вариантов.

Для взрослых – указать – **больничный лист**.

Для взрослых, которые учатся и не работают – **справка**.

Для взрослых, которые работают и учатся – **справка**.

Для детей – **справка**

В случае **отрицательного ответа**, человек нуждается в обычном вызове врача на дом.

Ответ:

Вопрос:

Должны ли студенты посещать учебу во время усиленных мер борьбы с коронавирусом? Будет ли организовано дистанционное обучение в ВВУЗах и ССУЗах?

Ответ:

Министерство науки и высшего образования выпустило рекомендацию перевести студентов на дистанционное обучение из-за угрозы заболевания коронавирусом.

Вопрос:

График работы горячей линии?

Ответ:

Горячая линия по вопросам коронавируса работает круглосуточно все дни недели.