



КонсультантПлюс

Приказ минздрава Нижегородской области от
29.12.2020 N 315-1232/20П/од
"Об утверждении типового сценария (скрипта,
речевого модуля) обработки телефонных
обращений граждан в условиях риска
распространения COVID-19 и работе
колл-центров"

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 02.03.2021

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ
от 29 декабря 2020 г. N 315-1232/20П/од

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ТИПОВОГО СЦЕНАРИЯ (СКРИПТА, РЕЧЕВОГО МОДУЛЯ) ОБРАБОТКИ ТЕЛЕФОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В УСЛОВИЯХ РИСКА РАСПРОСТРАНЕНИЯ COVID-19 И РАБОТЕ КОЛЛ-ЦЕНТРОВ

В целях предоставления исчерпывающей информации и организации оказания медицинской помощи населению, дальнейшего совершенствования работы колл-центров медицинских организаций приказываю:

1. Утвердить **типовой сценарий** (скрипт, речевой модуль) обработки телефонных обращений граждан в условиях риска распространения COVID-19 (далее - **типовой сценарий**) в соответствии с приложением к настоящему приказу.

2. Руководителям государственных медицинских организаций, подведомственных министерству здравоохранения Нижегородской области, оказывающих первичную медико-санитарную помощь (далее - **медицинские организации**):

2.1. Назначить ответственных лиц за организацию работы колл-центра (далее - **ответственные лица**).

2.2. Обеспечить установку на телефонный номер колл-центра автоматическую сортировку телефонных обращений с помощью интерактивного телефонного меню, автоматическое перенаправление обращения по результатам сортировки к ответственному оператору для обработки обращения в соответствии с профилем обращения и автоматическое информирование граждан в период ожидания соединения с оператором.

2.3. Незамедлительно провести обучение операторов колл-центра работе с типовым сценарием (скриптами, речевыми модулями) обработки телефонных обращений граждан в условиях риска распространения COVID-19.

КонсультантПлюс: примечание.

Нумерация пунктов дана в соответствии с официальным текстом документа.

2.3. Утвердить локальным актом маршрут передачи информации от граждан при телефонном обращении. Обеспечить доведение маршрута до операторов колл-центра.

2.4. Обеспечить работников колл-центра необходимыми справочными материалами, типовым сценарием, телефонной связью, компьютерной техникой с доступом к информационным справочным системам, в том числе к электронной регистратуре для записи на прием ко врачу через портал пациента, информационной системе "Региональная ресурсная система здравоохранения Нижегородской области".

2.5. В срок до 30 декабря 2020 г. предоставить в ГБУЗ НО "МИАЦ" (на электронный адрес: miac@zdrav.krem1.nnov.ru) информацию об ответственном лице за организацию работы колл-центра, указав наименование учреждения, фамилию, имя, отчество, должность, контактный телефон, адрес электронной почты). В теме электронного письма указать "колл-центр", В случае замены ответственных лиц заблаговременно информировать письмом ГБУЗ НО "МИАЦ".

2.6. Организовать:

2.6.1. взаимодействие ответственных лиц медицинских организаций с ГБУЗ НО "МИАЦ" и работниками "горячей линии" министерства здравоохранения Нижегородской области, работающими на базе ГКУЗ НО "НТЦМК", с целью оперативного решения вопросов граждан, касающихся оказания медицинской помощи и лекарственного обеспечения.

2.6.2. рассмотрение вопросов граждан, переданных операторами колл-центров (по телефону, в электронном виде со статусом "срочно"), - в течение не более 2 часов от момента получения, иных - в течение не более 1 суток с момента поступления вопроса.

2.6.3. контроль обработки всех обращений и фиксацию информации о результатах рассмотрения вопросов в течение следующего рабочего дня от момента обращения гражданина на телефон колл-центра.

2.6.4. бесперебойную работу колл-центра и доступность телефонов для получения информации, в том числе по вопросам вызова врача на дом.

2.6.5. размещение номера телефона колл-центра и графика работы на официальном сайте медицинской организации, на страницах медицинской организации в социальных сетях, на информационных стендах медицинской организации, включая выходные и праздничные дни.

2.6.6. обеспечить доступность электронных талонов для записи на прием к врачу в Региональной медицинской информационной системе для всех специальностей врачей, ведущих амбулаторный прием.

3. Директору государственного бюджетного учреждения здравоохранения Нижегородской области "Медицинский информационно-аналитический центр" в срок до 30 декабря 2020 г.:

3.1. Создать на базе ГБУЗ НО "МИАЦ" структурное подразделение "Региональный колл-центр по вопросам здравоохранения" с целью обеспечения информационного взаимодействия со службой оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции Covid-19 по единому номеру "122".

3.2. Внедрить в работу колл-центра типовой сценарий.

3.3. Организовать разработку, внедрение и сопровождение программно-аппаратного комплекса для эффективного учета звонков с вопросами граждан и информационного обмена между "Региональным колл-центром по вопросам здравоохранения", медицинскими организациями, министерством здравоохранения Нижегородской области и иными организациями.

3.4. Обеспечить работников колл-центра необходимыми справочными материалами, типовым сценарием, телефонной связью, компьютерной техникой с доступом к информационным справочным системам, в том числе к электронной регистратуре для записи на прием ко врачу через портал пациента, информационной системе "Региональная ресурсная система здравоохранения Нижегородской области" (РЛПК).

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Нижегородской области А.С. Мозалева.

Заместитель Губернатора
Нижегородской области,
министр
Д.В.МЕЛИК-ГУСЕЙНОВ

Приложение
к приказу
министерства здравоохранения
Нижегородской области
от 29 декабря 2020 г. N 315-1232/20П/од

**ТИПОВОЙ СЦЕНАРИЙ (СКРИПТ, РЕЧЕВОЙ МОДУЛЬ)
ОБРАБОТКИ ТЕЛЕФОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

В УСЛОВИЯХ РИСКА РАСПРОСТРАНЕНИЯ COVID-19

Скрипт - это вариативный сценарий разговора с гражданином, в котором прописывается, что должен говорить оператор в зависимости от ответов собеседника.

В целях повышения эффективности колл-центров требуется организовать работу операторов с применением следующих Стандартов обработки обращений и обмена информации:

I. Речевой модуль автоматической сортировки входящих телефонных обращений (требуется техническая настройка виртуальной автоматической телефонной станции АТС).

II. Алгоритм и речевые модули обработки обращения оператором горячей линии (требуется обучить операторов горячей линии, оснастить их рабочее место персональным компьютером с доступом к сети Интернет и другим информационным системам).

III. Алгоритм и речевые модули обработки обращения в колл-центре записи на прием, вызова врача на дом (требуется обучить операторов и/или обеспечить возможность переадресации звонка в регистратуру поликлиники).

I. Речевой модуль автоматической сортировки входящих телефонных обращений.

N п/п	Функция	Использование речевого модуля
A	Автоматическая сортировка телефонного обращения с помощью интерактивного телефонного меню	Речевой модуль: "Сортировка обращений граждан с помощью интерактивного голосового меню" (в рамках IVR-модуля)
B	Автоматическое перенаправление обращения по результатам сортировки к ответственному оператору для обработки обращения в соответствии с профилем обращения	-
C	Автоматическое информирование граждан в период ожидания соединения с оператором пункта обработки обращения	Речевой модуль "Информирование граждан в период ожидания соединения" (в рамках IVR-модуля)

A. Автоматическая сортировка обращений граждан с помощью интерактивного голосового меню. (ВНИМАНИЕ! требуется техническая настройка виртуальной автоматической телефонной станции (ВАТС)).

N п/п	Речевой модуль IVR	Автоматические действия
1	Здравствуйте!	Приветствовать
2	Вы обратились в контакт-центр (указать наименование учреждения)	Обозначить наименование контакт-центра и медицинской организации
3	Для получения информации по вопросам организации медицинской помощи в условиях риска распространения COVID-19 нажмите клавишу "1". Для оформления предварительной записи на прием к врачу нажмите клавишу "2". Для оформления вызова врача на дом нажмите клавишу "3". Для получения информации по вопросам лабораторных исследований на COVID-19	Описать порядок сортировки обращений с помощью интерактивного голосового меню

	нажмите клавишу "4". Если Вам отказали в предоставлении медицинской помощи нажмите клавишу "5". Для получения информации по вопросам вакцинации от COVID-19 нажмите клавишу "6". Для соединения с оператором нажмите клавишу "0"	
4	Пожалуйста, оставайтесь на линии и дождитесь ответа оператора	Завершить сортировку обращения

II. Алгоритм и речевые модули оператора горячей линии. (ВНИМАНИЕ! требуется обучить операторов горячей линии, оснастить их рабочее место персональным компьютером с доступом к сети Интернет и другим информационным системам).

N п/п	Содержание	Использование речевого модуля
1	Как уточнить повод обращения	1.1. Смотри речевой модуль "Начало обработки обращения"
2	Как обработать обращение по вопросу организации медицинской помощи в условиях риска распространения COVID-19	2.1. Смотри речевой модуль "Прибыл на территорию Российской Федерации"
		2.2. Смотри речевой модуль "Тесный контакт с пациентом, имеющим подтвержденный диагноз COVID-19"
		2.3. Смотри речевой модуль "Оформление листа нетрудоспособности при положительном эпидемиологическом анамнезе в отношении COVID-19 при отсутствии симптомов ОРИ"
		2.4. Смотри речевой модуль "Сделать КТ органов грудной клетки"
		2.5. Смотри речевой модуль "Наличие лекарственных препаратов в аптечной сети"
		2.6. Смотри речевой модуль "Соблюдение режима самоизоляции"
		2.7. Смотри речевой модуль "Помощь волонтеров гражданам, находящимся на самоизоляции"
3	Как обработать обращение по вопросу проведения лабораторных исследований на COVID-19	3.1. Смотри речевой модуль "Сдать тест на COVID-19"
		3.2. Смотри речевой модуль "Получить результат теста на COVID-19"
4	Как обработать обращение по вопросу отказа в предоставлении медицинской помощи	4.1. Смотри речевой модуль "Принять жалобу"

5	Как обработать обращение по вопросам вакцинации от COVID-19	5.1. Смотри речевой модуль "Вакцинация от COVID-19"
6	Как завершить обработку обращения	6.1. Смотри речевой модуль "Завершение обработки обращения"

1.1. Речевой модуль "Начало обработки обращения"

N п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Здравствуйте!	Приветствовать
2	Меня зовут (указать имя или 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 оператору обработки соответствующего профиля. Убедиться в успешной переадресации звонка

2.1. Речевой модуль "Прибыл на территорию Российской Федерации"

N п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Гражданам, прибывшим на территорию Российской Федерации воздушным транспортом, необходимо заполнить электронную анкету "Регистрация прибывших в Российскую Федерацию" на Едином портале государственных и муниципальных услуг, размещенном в сети Интернет по адресу www.gosuslugi.ru/394604	Информировать гражданина
2	В течение трех календарных дней со дня прибытия на территорию Российской Федерации пройти лабораторное исследование на новую коронавирусную инфекцию COVID-19 методом ПЦР. Разместить информацию о результате лабораторного исследования на Едином портале государственных и муниципальных услуг, заполнив электронную форму "Предоставление сведений о результатах"	Информировать гражданина

	теста на новую коронавирусную COVID-19 методом ПЦР". Форма размещена в сети Интернет по адресу www.gosuslugi.ru/400705/1	
3	Необходимо соблюдать режим самоизоляции по месту жительства (пребывания) до получения результатов лабораторного исследования	Информировать гражданина
4	В случае появления ухудшения состояния здоровья в течение 14 календарных дней со дня прибытия на территорию Российской Федерации необходимо незамедлительно обратиться за медицинской помощью по месту жительства (пребывания), по возможности без посещения медицинской организации. Вы можете вызвать врача на дом по телефону (указать телефон). В случае ухудшения состояния следует обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефонам 103 или 112	Информировать гражданина ВНИМАНИЕ! У Операторов должна в доступе информация о телефоне (телефонах) регистратуры поликлиники для осуществления вызова врача на дом
5	При необходимости могу проинформировать Вас о расположении, графике и режиме работы ближайших пунктов проведения тестов ПЦР на COVID-19	Информировать гражданина ВНИМАНИЕ! У Операторов должна быть в доступе информация всех пунктов проведения тестов ПЦР на COVID-19, Графике и режиме работы этих пунктов
6	При отрицательном ответе продолжить обработку обращения	При отрицательном ответе определить ближайшие к месту фактического проживания (пребывания) гражданина пункты проведения лабораторных исследований (тестов ПЦР на COVID-19), информировать гражданина ВНИМАНИЕ! У Операторов должна быть в доступе информация всех пунктов проведения тестов ПЦР на COVID-19, Графике и режиме работы этих пунктов
	При положительном ответе гражданина: Для этого, пожалуйста, сообщите Ваш адрес фактического проживания	
	Пожалуйста, оставайтесь на линии. Информация уточню. Это займет не более одной минуты.... Спасибо за ожидание!	
	Ближайшие пункты проведения тестов ПЦР на COVID-19 находятся по адресам (указать адреса, график и режим работы)	
	Нам удалось синхронизировать региональную базу данных по учету тестирования на COVID-19 с порталом Госуслуги. Теперь можно не ждать звонка, а самому посмотреть информацию в личном кабинете на портале Госуслуг. При заборе анализа очень важно предоставить корректные паспортные данные или номер СНИЛС. Обновляется база результатов исследований 1 раз в 12 часов. Иначе для получения результата исследования необходимо обратиться в организацию, которая осуществляла забор материала	

	для проведения исследования. При положительном результате исследования с Вами свяжется специалист Роспотребнадзора	
7	Вы можете обратиться на горячую линию управления Роспотребнадзора по Нижегородской области. Позвоните по информационно-справочным телефонам (831) 436-77-92, (831) 436-78-90 с понедельника по четверг с 08.30 до 17.00, в пятницу с 08.30 до 16.00 (перерыв с 12.30 до 13.00). По вопросам защиты прав потребителей Вы можете обратиться по телефону (831) 437-08-70, (831) 213-82-84 (call-центр)	Информировать гражданина или перевести звонок на горячую линию Управления Роспотребнадзора по Нижегородской области или ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОТДЕЛОВ ВНИМАНИЕ! У Операторов должна быть в доступе информация НОМЕРОВ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНОВ УПРАВЛЕНИЯ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ, а также ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОТДЕЛОВ Управления
8	Скажите, пожалуйста, у Вас имеется необходимость в оформлении листа нетрудоспособности?	При отрицательном ответе завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем 6.1 "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"

2.2. Речевой модуль "Тесный контакт с пациентом, имеющим подтвержденный диагноз COVID-19"

N 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) Вам необходимо соблюдать режим изоляции на дому в течение 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), по возможности без посещения медицинской организации. Вызвать врача на дом по телефону (указать телефон). При выполнении первичного осмотра врача осуществляется забор материала для проведения теста на COVID-19. В случае резкого ухудшения	Информировать гражданина ВНИМАНИЕ! У оператора должна быть в доступе информация по телефонам регистратур для вызова врача на дом Телефон скорой медицинской помощи

	состояния следует обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефонам 103 или 112	
3	Вы можете обратиться на горячую линию управления Роспотребнадзора Нижегородской области по телефону (указать телефон) Позвоните по информационно-справочным телефонам (831) 436-77-92, (831) 436-78-90 с понедельника по четверг с 08.30 до 17.00, в пятницу с 08.30 до 16.00 (перерыв с 12.30 до 13.00). По вопросам защиты прав потребителей Вы можете обратиться по телефону (831) 437-08-70, (831) 213-82-84 (call-центр)	Информировать гражданина ВНИМАНИЕ! У Операторов должна быть в доступе информация НОМЕРОВ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНОВ УПРАВЛЕНИЯ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ, а также ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОТДЕЛОВ Управления
4	Скажите, пожалуйста, у Вас имеется необходимость в оформлении листа нетрудоспособности?	При отрицательном ответе завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем 61 "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"

2.3. Речевой модуль "Оформление листа нетрудоспособности при положительном эпидемиологическом анамнезе в отношении COVID-19 при отсутствии симптомов ОРИ"

N п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Решение об оформлении листа нетрудоспособности принимает медицинская организация по месту прикрепления. Сообщите Ваш полный адрес по месту прикрепления к медицинской организации	Определить медицинскую организацию для получения первичной медико-санитарной помощи по адресу прикрепления гражданина
2	Пожалуйста, оставайтесь на линии. Я заполню "посыльный лист" в вашу поликлинику. Это займет не более одной минуты. Спасибо за ожидание!	В случае необходимости перевести звонок на паузу. Внимание! У оператора должна быть возможность оформить "посыльный лист" или сообщение для поликлиники куда гражданин прикреплен.
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 ВНИМАНИЕ! У оператора должна быть возможность переслать данные "посыльного листа" с информацией о необходимости оформить больничный лист в поликлинику, куда гражданин прикреплен

2.4. Речевой модуль "Сделать КТ органов грудной клетки"

N п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Компьютерная томография органов грудной клетки проводится только после осмотра врача (фельдшера) 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. ВНИМАНИЕ! У оператора должна быть возможность 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 ВНИМАНИЕ! У оператора должна быть в доступе информация о медицинских организациях, в которых возможно провести КТ органов грудной клетки и режиме их работы.

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 ВНИМАНИЕ! У оператора должна быть в доступе информация о медицинских организациях, в которых возможно провести КТ органов грудной клетки и режиме их работы.
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 6.1 "Завершение обработки обращения"

2.5. Речевой модуль "Наличие лекарственных препаратов в аптечной сети"

N п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Лечение проводится по назначению лечащего врача. Скажите, пожалуйста, Вы планируете использовать лекарственные препараты, назначенные Вашим лечащим врачом в рамках текущего заболевания?	Получить подтверждение наличия врачебных назначений
2		При положительном ответе продолжить обработку обращения
	Лечение проводится только в соответствии с назначениями лечащего врача. При наличии симптомов острой респираторной инфекции необходимо оставаться дома и вызвать врача на дом. В случае ухудшения состояния следует обратиться в службу скорой медицинской помощи по телефонам 103 или 112. Предлагаю Вам оформить вызов врача на дом для получения врачебных назначений	При отрицательном ответе информировать гражданина. ВНИМАНИЕ! У оператора должна быть возможность при необходимости перевести обращение в колл-центр записи на прием, вызова врача на дом! Убедиться в успешной переадресации звонка. Завершить обработку обращения
3	Могу проинформировать Вас о расположении ближайших аптек, в которых имеются в наличии необходимые лекарственные препараты. Для этого сообщите Ваш адрес фактического местонахождения (проживания)	ВНИМАНИЕ! У оператора должна быть информация о ближайших аптеках, в которых имеются в наличии необходимые лекарственные препараты. Лучше это сделать, обеспечив оператору доступ в Интернет или к иной информационной системе, позволяющей посмотреть наличие ЛС в аптеке
4	Пожалуйста, оставайтесь на линии. Информация загружается. Это займет не более одной минуты. Спасибо за ожидание!	В случае необходимости перевести звонок на паузу

5	Лекарственный препарат (указать лекарственный препарат) имеется в наличии в количестве (указать количество) в аптеке, расположенной по адресу (указать адрес, график и режим работы аптеки)	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем 6.1 "Завершение обработки обращения"
---	---	---

2.6. Речевой модуль "Соблюдение режима самоизоляции"

N п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Режим самоизоляции введен в Нижегородской области на основании Указа Губернатора Нижегородской области от 13 марта 2020 N 27 "О введении режима повышенной готовности" на срок 14 дней	Информировать граждан
2	Лицам в возрасте 65 лет и старше, лицам, имеющим хронические заболевания, а также беременным женщинам требуется соблюдать режим самоизоляции, предусматривающий запрет на оставление места жительства. Режим самоизоляции может не применяться к руководителям и сотрудникам предприятий, организаций, учреждений и органов власти, чье нахождение на рабочем месте является критически важным для обеспечения их функционирования, работникам здравоохранения.	Информировать граждан
3	Режим самоизоляции предполагает, что Вы должны не посещать работу, учебу, минимизировать посещение общественных мест	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 ВНИМАНИЕ! У оператора должна быть информация по порядку оформления, продления и закрытия листа нетрудоспособности
5	При необходимости граждане, соблюдающие режим самоизоляции, получают медицинскую помощь дистанционно (указать порядок предоставления медицинской помощи дистанционно)	Информировать гражданина. ВНИМАНИЕ! У оператора должна быть информация по порядку предоставления медицинской помощи дистанционно. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем 6.1 "Завершение обработки обращения"

2.7. Речевой модуль "Помощь волонтеров гражданам в период самоизоляции"

N п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	<p>В Нижегородской области заработал волонтерский центр "Единой России" по оказанию помощи гражданам в связи с пандемией коронавируса.</p> <p>Добровольцы волонтерского центра в случае необходимости организуют доставку продуктов питания, лекарств и медицинских средств, оказывают консультационную, юридическую и другую помощь.</p> <p>СПРАВОЧНО! ВНИМАНИЕ! Задача волонтерского центра - помогать гражданам из "группы риска": пожилым людям, одиноким пенсионерам, ветеранам.</p> <p>Для получения соответствующей помощи в период самоизоляции Вы можете обратиться: ежедневно с 8:00 до 20:00 по единому номеру телефона колл-центра: 8 (831) 439-74-06. Также можно круглосуточно оставить свою заявку через сайт регионального отделения "Единой России": www.nnov.er.ru</p>	<p>Информировать гражданина.</p> <p>ВНИМАНИЕ!</p> <p>У оператора должна быть информация с контактами центра волонтерской помощи и по порядку обращения к волонтерам и работникам Управления социальной защиты населения</p> <p>Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем "Завершение обработки обращения"</p>

3.1. Речевой модуль "Сдать тест на COVID-19 при отсутствии тесного контакта с пациентом, имеющим подтвержденный диагноз COVID-19, отсутствие симптомов ОРИ"

N п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	<p>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</p>	<p>Определить ближайшие к месту фактического проживания (пребывания) гражданина пункты проведения лабораторных исследований на COVID-19 с помощью Интернета или информационной системы</p>
2	<p>Пожалуйста, оставайтесь на линии. Информация загружается. Это займет не более одной минуты. Спасибо за ожидание!</p>	<p>В случае необходимости перевести звонок на паузу</p>
3	<p>Ближайшие пункты проведения лабораторных исследований на COVID-19 находятся по адресам (указать адреса, график и режим работы)</p>	<p>Информировать гражданина</p>
4	<p>Нам удалось синхронизировать региональную базу данных по учету тестирования на COVID-19 с порталом Госуслуги. Теперь можно не ждать звонка, а самому посмотреть информацию в личном кабинете на портале Госуслуг. При заборе анализа очень важно предоставить корректные паспортные данные или номер СНИЛС. Обновляется база результатов исследований 1 раз в 12 часов. Иначе для</p>	<p>Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем "Завершение обработки обращения"</p>

	получения результата исследования необходимо обратиться в организацию, которая осуществляла забор материала для проведения исследования. При положительном результате исследования с Вами свяжется специалист Роспотребнадзора	
--	--	--

3.1.2. Речевой модуль "Сдать тест на COVID-19 при наличии тесного контакта с пациентом, имеющим подтвержденный диагноз COVID-19 но отсутствии симптомов ОРИ"

N 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 течение 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), по возможности без посещения медицинской организации. Вызвать врача на дом по телефону (указать телефон). При выполнении первичного осмотра врача осуществляется забор материала для проведения теста на COVID-19	Информировать гражданина
3	Вы можете обратиться на горячую линию управления Роспотребнадзора по Нижегородской области. Позвоните по информационно-справочным телефонам (831) 436-77-92, (831) 436-78-90 с понедельника по четверг с 08.30 до 17.00, в пятницу с 08.30 до 16.00 (перерыв с 12.30 до 13.00). По вопросам защиты прав потребителей Вы можете обратиться по телефону (831) 437-08-70, (831) 213-82-84 (call-центр)	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 2.3 "Оформление листа нетрудоспособности при положительном эпидемиологическом анамнезе в отношении COVID-19 при отсутствии симптомов ОРИ"

3.1.3. Речевой модуль "Сдать тест на COVID-19 при наличии симптомов ОРВИ"

№ п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	При наличии симптомов острой респираторной инфекции Вам необходимо обратиться за медицинской помощью по месту жительства (пребывания), желательно 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 организовать передачу вызова врача на дом путем перевода обращения к оператору в регистратуру поликлиники для записи на прием, вызова врача на дом. Убедиться в успешной переадресации звонка. Завершить обработку обращения
3		При необходимости использовать речевой модуль 4.1 "Принять жалобу"

СПРАВОЧНЫЙ 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 SARS-Cov-2. Для этого сообщите Ваш полный адрес фактического проживания	Определить ближайшие к месту фактического проживания (пребывания) гражданина пункты проведения лабораторных исследований на антитела к 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 6.1 "Завершение обработки обращения"

3.2. Речевой модуль "Результат теста на COVID-19, получить результат"

N п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Нам удалось синхронизировать региональную базу данных по учету тестирования на COVID-19 с порталом Госуслуги. Теперь можно не ждать звонка, а самому посмотреть информацию в личном кабинете на портале Госуслуг. При заборе анализа очень важно предоставить корректные паспортные данные или номер СНИЛС. Обновляется база результатов исследований 1 раз в 12 часов. Иначе для получения результата исследования необходимо обратиться в организацию, которая осуществляла забор материала для проведения исследования. При положительном результате исследования с Вами свяжется специалист Роспотребнадзора	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем 6.1 "Завершение обработки обращения"
2		При необходимости использовать речевой модуль "Принять жалобу"

СПРАВОЧНЫЙ Речевой модуль "Результат теста на COVID-19, Тестирование на антитела к вирусу SARS-Cov-2, слабовыраженный результат IgM, отсутствие симптомов заболевания"

N 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
--	---

4.1. Речевой модуль "Принять жалобу"

N п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
4	Пожалуйста, назовите Вашу фамилию, имя, отчество. Назовите контактный телефон, который можно использовать для обратной связи	Внести сведения о заявителе в информационную систему
5	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
6	Пожалуйста, коротко сформулируйте основную суть жалобы	Внести описание жалобы в информационную систему, определить тему жалобы
7	Пожалуйста, уточните (сформулировать уточнение)	Уточнить описание жалобы. Заполнить поле "Комментарий"
8	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
9	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"
	По итогам рассмотрения жалобы в течение (указать срок рассмотрения обращения) с Вами свяжется специалист	Информировать гражданина

5.1. Речевой модуль "Вакцинация от COVID-19 (Кто может привиться от COVID-19?)"

N п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	В настоящее время для вакцинации используется вакцина "Гам-КОВИД-Вак". Вакцинации подлежат лица, не болевшие COVID-19, или переболевшие COVID-19 спустя 6 месяцев после перенесенного заболевания. В первую очередь вакцинируются медицинские работники, педагоги, работники службы социальной защиты населения, волонтеры, лица, работающие вахтовым методом, работники организаций сферы предоставления услуг	Информировать гражданина

2	Пожалуйста, обратите внимание! Вакцина против COVID-19 не отменяет для привитого пациента необходимость носить маски и перчатки, а также соблюдать социальную дистанцию!	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем 6.1 "Завершение обработки обращения"
---	--	---

5.1.1. Речевой модуль "Вакцинация от COVID-19 (Какие имеются противопоказания для прививки от COVID-19?)"

N п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	В настоящее время для вакцинации используется вакцина "Гам-КОВИД-Вак". Противопоказаниями к вакцинации вакциной являются: - Гиперчувствительность к какому-либо компоненту вакцины или вакцины, содержащей аналогичные компоненты - Тяжелые аллергические реакции в анамнезе - Острые инфекционные и неинфекционные заболевания - Обострение хронических заболеваний (вакцинацию проводят через 2 - 4 недели после выздоровления или ремиссии) - Беременность и период грудного вскармливания - Возраст до 18 лет	Информировать гражданина
2	Пожалуйста, обратите внимание! Вакцина против COVID-19 не отменяет для привитого пациента необходимость носить маски и перчатки, а также соблюдать социальную дистанцию!	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем 6.1 "Завершение обработки обращения"

5.1.2. Речевой модуль "Вакцинация от COVID-19 (Как подготовиться к прививке от COVID-19?)"

N п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	В настоящее время для вакцинации используется вакцина "Гам-КОВИД-Вак". Вакцинацию проводят в два этапа: 1 день - компонент I в дозе 0,5 мл. и через 21 день вводят компонент II в дозе 0,5 мл. Перед каждым введением препарата необходим обязательный осмотр врача с измерением температуры, осмотром зева, сбором эпидемиологического анамнеза, сбором данных о наличии хронических заболеваний, на основании которых врач-специалист определяет отсутствие или наличие противопоказаний к вакцинации. Врач расскажет Вам о возможных реакциях на вакцинацию и поможет заполнить информированное добровольное согласие на проведение	Информировать гражданина

	вакцинации	
2	Пожалуйста, обратите внимание! Вакцина против COVID-19 не отменяет для привитого пациента необходимость носить маски и перчатки, а также соблюдать социальную дистанцию!	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения

5.1.3. Речевой модуль "Вакцинация от COVID-19 (Как проводится прививка от COVID-19?)"

N п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	В настоящее время для вакцинации используется вакцина "Гам-КОВИД-Вак". Вакцинацию проводят в два этапа: вначале вводят компонент I в дозе 0,5 мл. Препарат вводят внутримышечно. На 21-й день, после введения компонента I, осуществляется забор крови для проведения исследования на наличие антител (IgM и IgG) к вирусу новой коронавирусной инфекции SARS-CoV-2, после чего вводят компонент II в дозе 0,5 мл. Препарат вводят внутримышечно. В течение 30 мин после вакцинации необходимо оставаться в медицинской организации для предупреждения возможных аллергических реакций. На 42-й день после введения I компонента вакцины с целью оценки напряженности поствакцинального протективного иммунитета может проводиться забор крови для проведения исследования на наличие антител IgM и IgG к S-белку вируса SARS-CoV-2	Информировать гражданина
2	Пожалуйста, обратите внимание! Вакцина против COVID-19 не отменяет для привитого пациента необходимость носить маски и перчатки, а также соблюдать социальную дистанцию!	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем 6.1 "Завершение обработки обращения"

5.1.4. Речевой модуль "Вакцинация от COVID-19 (Как может проявиться нарушение самочувствия после прививки от COVID-19?)"

N п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	В настоящее время для вакцинации используется вакцина "Гам-КОВИД-Вак". После проведения вакцинации в первые - вторые сутки могут развиваться и разрешаются в течение трех последующих дней кратковременные общие (непродолжительный гриппоподобный синдром, характеризующийся ознобом, повышением температуры тела,	Информировать гражданина

	артралгией, миалгией, астенией, общим недомоганием, головной болью) и местные (болезненность в месте инъекции, гиперемия, отечность) реакции. Реже отмечаются тошнота, диспепсия, снижение аппетита, иногда - увеличение регионарных лимфоузлов. Возможно развитие аллергических реакций. Пожалуйста, сообщите об этом врачу!	
2	Пожалуйста, обратите внимание! Вакцина против COVID-19 не отменяет для привитого пациента необходимость носить маски и перчатки, а также соблюдать социальную дистанцию!	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем 6.1 "Завершение обработки обращения"

5.1.5. Речевой модуль "Вакцинация от COVID-19 (Как правильно себя вести после прививки от COVID-19?)"

N п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	В настоящее время для вакцинации используется вакцина "Гам-КОВИД-Вак". Рекомендуется в течение 3-х дней после вакцинации не мочить место инъекции, не посещать сауну, баню, не принимать алкоголь, избегать чрезмерных физических нагрузок. При покраснении, отечности, болезненности места вакцинации принять антигистаминные средства. При повышении температуры тела после вакцинации - нестероидные противовоспалительные средства. Пожалуйста, сообщите об этом врачу!	Информировать гражданина
2	Пожалуйста, обратите внимание! Вакцина против COVID-19 не отменяет для привитого пациента необходимость носить маски и перчатки, а также соблюдать социальную дистанцию!	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем "Завершение обработки обращения"

5.1.6. Речевой модуль "Вакцинация от COVID-19 (Где можно сделать прививку от COVID-19?)"

N п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	В Нижегородской области открыта система записи на добровольную вакцинацию от новой коронавирусной инфекции COVID-19. Электронная форма для того, чтобы записаться, очень простая. Надо зайти на сайт Минздрава Нижегородской области http://zdrav-nnov.ru/ и ввести регистрационные данные по себе. Будьте внимательны с контактной информацией. На ее основе будет проходить приглашение в пункты вакцинации. Могу	Определить ближайшие к месту фактического проживания (пребывания) гражданина пункты вакцинации от COVID-19 с помощью информационной системы. ВНИМАНИЕ! У операторов должна быть информация о пунктах вакцинации!

	проинформировать Вас о расположении и времени работы ближайших пунктов вакцинации от COVID-19	
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 вакцинации от COVID-19 находятся по адресам (указать адреса, график и режим работы)	Информировать гражданина
4	Пожалуйста, обратите внимание! Вакцина против COVID-19 не отменяет для привитого пациента необходимость носить маски и перчатки, а также соблюдать социальную дистанцию!	Информировать гражданина. Завершить обработку обращения в соответствии с речевым модулем "Завершение обработки обращения"

6.1. Речевой модуль "Завершение обработки обращения"

N п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Я могу еще чем-то Вам 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

III. Алгоритм действий оператора при обработке обращения записи на прием к врачу и вызова врача на дом

N п/п	Действие	Использование речевого модуля
1	Уточнить повод обращения	1.1. Речевой модуль "Начало обработки обращения"
2	Обработка обращения в соответствии с профилем "Запись на прием"	2.1. Речевой модуль "Вызов врача на дом"
3	Обработка обращения в соответствии с профилем "Вызов врача на дом"	3.1. Речевой модуль "Запись на прием"
4	Завершить обработку обращения	4.1. Речевой модуль "Завершение обработки обращения"

1.1. Речевой модуль "Начало обработки обращения" 1.2.

N 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 оператору обработки соответствующего профиля. Убедиться в успешной переадресации звонка

2.1.1. Речевой модуль "Запись на прием если имеется прикрепление к медицинской организации, имеется доступ к электронной регистратуре"

N 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
	Назовите номер полиса ОМС, СНИЛС	При неудачной попытке идентификации пациента запросить дополнительную информацию
2	Пожалуйста, оставайтесь на линии. Информация загружается. Это займет не более одной минуты. Спасибо за ожидание!	В случае необходимости перевести звонок на паузу
3		При удачной попытке идентификации продолжить обработку обращения
	К сожалению, в медицинской информационной системе Ваша карточка не найдена	При неудачной попытке идентификации пациента продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем "Отсутствует прикрепление к медицинской организации"
4	Назовите врача, на прием к которому желаете записаться	Определить медицинскую организацию по месту прикрепления гражданина. Открыть вкладку "Запись на прием" Открыть соответствующую вкладку врача
5	Пожалуйста, оставайтесь на линии. Информация загружается. Это займет не более одной минуты. Спасибо за ожидание!	В случае необходимости перевести звонок на паузу

6		При наличии свободных талонов предварительной записи продолжить обработку обращения
	К сожалению, все расписание занято. Расписание обновляется ежедневно (указать конкретное время обновления). Вы можете перезвонить позднее. 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	При отсутствии свободных талонов предварительной записи продолжить обработку обращения в соответствии с речевым модулем "Отсутствуют свободные талоны предварительной записи"
7	В электронном расписании имеются свободные талоны для записи (указать время). Какое время будет для Вас удобным?	Оформить предварительную запись на прием
8	Давайте сверим данные. Оформлена предварительная запись на прием (указать прием, дату и время приема), контактный телефон (указать телефон). Информация указана верно?	При положительном ответе продолжить обработку обращения
		При отрицательном ответе внести соответствующие изменения, сверить данные, продолжить обработку обращения
9	СМС-оповещение поступить после окончания разговора и за день до посещения	Информировать гражданина
10	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"

2.1.2. Речевой модуль "Запись на прием если имеется прикрепление к медицинской организации, отсутствует доступ к электронной регистратуре"

N 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 организацию 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

2.1.3. Речевой модуль "Отсутствует прикрепление к медицинской организации"

N 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"

2.1.4. Речевой модуль "Отсутствуют свободные талоны предварительной записи"

N 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"

2.1.5. Речевой модуль "Вызов врача на дом"

N 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	Открыть вкладку "Вызов врача на дом". Оформить вызов врача на дом. ВНИМАНИЕ! У Операторов должна в доступе форма для осуществления вызова 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 поле карточки вызова врача на дом

5	У Вас отсутствуют: подъем температуры тела, общее недомогание, насморк, кашель, боль в горле, затруднения дыхания? (У пациента отсутствуют: подъем температуры тела, общее недомогание, насморк, кашель, боль в горле, затруднения 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" или передать вызов в отделение неотложной помощи
6	В случае необходимости могу передать информацию на станцию (отделение) 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 вызов 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"

3.1. Речевой модуль "Завершение обработки обращения"

N п/п	Речевая конструкция оператора	Действия оператора
1	Я могу еще чем-то Вам 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
---	---------------------------------------	-------------------------------
