

Số: /KH-SYT

An Giang, ngày tháng 12 năm 2021

KẾ HOẠCH

Triển khai Tổng đài tư vấn, hướng dẫn theo dõi sức khỏe F0 điều trị tại nhà trên địa bàn tỉnh An Giang

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 Kế hoạch số 3161/KH-SYT ngày 03/10/2021 của Sở Y tế về việc cách ly điều trị tại nhà các trường hợp F0 không triệu chứng trong phòng, chống dịch COVID-19 trên địa bàn tỉnh An Giang;

Căn cứ Công văn số 6552/VPUBND-KGVX ngày 03/12/2021 của UBND tỉnh An Giang về việc thống nhất chủ trương thành lập Tổng đài tư vấn F0 điều trị tại nhà;

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; Tỉnh Đoàn An Giang; Hội Thầy thuốc trẻ tỉnh An Giang 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 An Giang (*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 Tỉnh ủy, Ủy ban nhân dân tỉnh và

Sở Y tế, Hội Thầy thuốc trẻ, Tỉnh Đoàn, Trường Cao đẳng Y tế An Giang 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, 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 trẻ, 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 điều trị tại nhà trên địa bàn tỉnh An Giang 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 (gắn với Trung tâm giám sát, điều hành thông minh tỉnh).

II. HOẠT ĐỘNG CỦA TỔNG ĐÀI TƯ VẤN

1. Đơn vị chịu trách nhiệm triển khai

1.1 Đơn vị phối hợp, hỗ trợ

- Hội Thầy thuốc trẻ An Giang;
- Tỉnh Đoàn An Giang;
- Trường Cao đẳng Y tế An Giang.

1.2 Cơ quan chủ quản

- Sở Y tế;
- Sở Thông tin và Truyền thông.

2. Đối tượng được Tổng đài tư vấn hỗ trợ

- Người nghi ngờ mắc F0 (do mới phát hiện với tự test nhanh kháng nguyên dương tính hoặc do có triệu chứng nghi ngờ và lo lắng do 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.
- F0 cần hỗ trợ khẩn cấp

3. Nội dung hoạt động của Tổng đài

3.1 Trụ sở hoạt động của Tư vấn viên: Sở Y tế An Giang

3.2 Số máy, thời gian hoạt động của tư vấn viên và thời gian triển khai:

- Số Tổng đài: **(0296)1022**
- Các chi nhánh: số điện thoại cá nhân của các Tổng đài viên (có kết nối Internet trực tuyến).
- Thời gian hoạt động của tư vấn viên từ 08 giờ đến 20 giờ hằng ngày.
- Dự kiến triển khai: Từ tháng 01 năm 2022.

3.3 Phương thức hoạt động của Tư vấn viên F0 điều trị tại nhà

- Thời gian hoạt động của Tổng đài: từ 08h – 20h00 hàng ngày.
(mỗi ca trực 06 tiếng, ca 1 từ 08h00 – 14h00, ca 2 từ 14h00 – 20h00).
- Số lượng tổng đài viên mỗi ca: 02 người
- + Bộ phận chuyên môn y tế (y, bác sĩ): 01 người
- + Tình nguyện viên: 01 người
- Phân công chi tiết:
 - + Bộ phận chuyên môn y tế (gồm các bác sĩ tư vấn viên và các thành viên tham gia quản lý, vận hành có chuyên môn về y tế): tập huấn kiến thức cơ bản cho lực lượng tình nguyện viên tham gia trực tổng đài, hỗ trợ tư vấn những trường hợp chuyển biến nặng, người cao tuổi, thiếu nhi.
 - + Tình nguyện viên: (bao gồm các sinh viên, tình nguyện viên có rất ít hoặc không có kiến thức chuyên môn về y tế nhưng đã được tập huấn kiến thức về quy trình tiếp nhận và hướng dẫn phân loại, tư vấn sơ lược ban đầu): tiếp nhận cuộc gọi, ghi nhận thông tin ban đầu, tiến hành phân loại các đối tượng theo quy trình đã được tập huấn, hướng dẫn F0 kết nối với cơ sở y tế bằng cách cung cấp số điện thoại cho các trường hợp trung bình và nặng hoặc chuyển thông tin đến bác sĩ tư vấn viên phụ trách cho các trường hợp đủ điều kiện tư vấn trực tuyến như nghi ngờ là F0 hoặc F0 nhẹ và không triệu chứng.
- Trang thiết bị:
 - + Đường truyền internet cáp quang tại phòng trực tư vấn viên.
 - + Máy tính phục vụ nhập liệu trực tuyến.
 - + Điện thoại cá nhân của tổng đài viên tư vấn.

3.4 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. (chi tiết nội dung, quy trình và kịch bản của tổng đài viên đính kèm trong Phụ lục 01 và 02).

- Bác sĩ tư vấn viên tiến hành tư vấn trực tuyến, các nội dung chính như sau: (chi tiết nội dung, quy trình và kịch bản của bác sĩ tư vấn viên đính kèm trong Phụ lục 03 và 04).

+ 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** (qua tự test nhanh dương tính hoặc lo lắng do có các triệu chứng về hô hấp và/hoặc là F1 có tiếp xúc với người 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; chi tiết nội dung, quy trình và kịch bản của tổng đài viên và bác sĩ tư vấn viên đính kèm trong Phụ lục 01 - 04).

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

(chi tiết nội dung, quy trình và kịch bản của tổng đài viên đính kèm trong Phụ lục 01 và 02).

*** 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 viên 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 chuyển viện. (chi tiết nội dung, quy trình và kịch bản của tổng đài viên đính kèm trong Phụ lục 01 và 02).

III. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Tổng kinh phí triển khai Tổng đài tư vấn, hướng dẫn, theo dõi sức khỏe F0 điều trị tại nhà trên địa bàn tỉnh An Giang, hoạt động trong 12 tháng là: 244.500.000 đồng. Trong đó:

1. Kinh phí triển khai: mua sắm trang thiết bị văn phòng: 25.500.000 đồng

- 02 bộ máy vi tính: 20.000.000 đồng.
- 01 máy in: 5.000.000 đồng.
- 01 điện thoại bàn: 500.000 đồng

2. Kinh phí hoạt động thường xuyên: 219.000.000 đồng

- Phụ cấp tổng đài viên: 4 người x 150.000 đồng x 30 ngày x 12 tháng = 216.000.000 đồng.
- Kinh phí văn phòng phẩm: 150.000 đồng x 12 tháng = 1.800.000 đồng.
- Kinh phí điện, nước: 100.000 đồng x 12 tháng = 1.200.000 đồng.
- Phí thuê bao Tổng đài 1022: do Sở Thông tin và Truyền thông phụ trách.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sở Y tế

- Xây dựng Kế hoạch triển khai hoạt động Tổng đài tư vấn F0 điều trị tại nhà trên địa bàn tỉnh An Giang, xin ý kiến góp ý của các Sở, ngành trước khi trình Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang phê duyệt.

- 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

- Tham mưu UBND tỉnh chủ trương triển khai chính thức Tổng đài 1022 và chi phí duy trì, phục vụ cho tất cả các ngành lĩnh vực trên địa bàn tỉnh, gắn với Trung tâm giám sát, điều hành thông minh tỉnh.

- Triển khai trước nội dung phục vụ ngành y tế tư vấn F0 điều trị tại nhà trên địa bàn tỉnh An Giang trên nền tảng Tổng đài 1022. Phối hợp các cơ quan, đơn vị liên quan xây dựng và vận hành Tổng đài 1022 đảm bảo hoạt động liên tục, ổn định phục vụ ngành y tế hỗ trợ tư vấn F0 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 điều trị tại nhà trên địa bàn tỉnh An Giang trên Đài phát thanh truyền hình An Giang, Báo An Giang, 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. Hội Thầy thuốc trẻ An Giang

- Chịu trách nhiệm chính điều hành hoạt động tư vấn của Tổng đài.
- Tổ chức nhân sự duy trì hoạt động hằng ngày về tư vấn của Tổng đài.
- Chỉ đạo Hội Thầy thuốc trẻ các địa phương phối hợp hỗ trợ cho quá trình tư vấn, hỗ trợ các F0 điều trị tại nhà.
- Xây dựng quy chế hoạt động của tư vấn viên Tổng đài.

4. Tỉnh Đoàn An Giang

- Huy động nhân lực các cấp hỗ trợ cho hoạt động tư vấn của Tổng đài
- Tham gia điều hành các hoạt động tư vấn của Tổng đài.
- Kết nối mạng lưới hoạt động của Đoàn Thanh niên các cấp trong hỗ trợ chăm sóc, tư vấn, hỗ trợ người F0 điều trị tại nhà.

5. Trường Cao đẳng Y tế An Giang

- Huy động nhân lực hỗ trợ cho hoạt động tư vấn của Tổng đài
- Tham gia điều hành các hoạt động tư vấn của Tổng đài

6. 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.

7. 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 cho các hoạt động của tư vấn viên của Tổng đài khi có nhu cầu.

8. Sở Tài chính

- Tham mưu cho UBND tỉnh duyệt kinh phí cho hoạt động của Tổng đài.

- Hướng dẫn các đơn vị quản lý Tổng đài việc sử dụng kinh phí phục vụ cho hoạt động của Tổng đài theo đúng quy định của pháp luật.

9. 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 1022 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.

- Viễn thông An Giang phối hợp và hỗ trợ Sở Y tế triển khai và vận hành Tổng đài.

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 An Giang. 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 nghiên cứu triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Các sở, ban ngành, đoàn thể tỉnh;
- UBND các huyện, thị, thành phố (để hỗ trợ);
- Tỉnh Đoàn An Giang (để hỗ trợ);
- Trường Cao đẳng Y tế An Giang (để hỗ trợ);
- TTYT huyện, thị, thành phố (để hỗ trợ);
- Lưu: VT-NVY.

GIÁM ĐỐC

Trần Quang Hiền

