

УДК: 615.859+578.834

МРНТИ: 76.29.50.

ОРГАНИЗАЦИЯ ТЕЛЕМЕДИЦИНСКОГО КОНСУЛЬТАТИВНОГО ЦЕНТРА ПО РАСПРОСТРАНЕННЫМ ЗАБОЛЕВАНИЯМ ПРИ ПАНДЕМИИ COVID - 19

Н.Т. Джайнакбаев, А.П. Ли, А.Т. Маншарипова, М.Н. Джайнакбаев,
Ж.А. Иманбаева, З.Н. Лигай, Н.К. Оспанбекова, И.Н. Ибрагимова, А.В. Вдовцев,
Х.Ш. Кашикова, Н.Б. Дюсенов

НУО «Казахстанско-Российский медицинский университет», Казахстан, г. Алматы

Аннотация

Для улучшения общественного здоровья против пандемии COVID – 19 был организован центр телемедицины. В условиях напряженной эпидемической ситуации в Республике Казахстан и в Алматы, Казахстанско-Российский медицинский университет в срочном порядке организует и создает колл центр телемедицинских консультаций для пациентов с хроническими заболеваниями и больных COVID - 19. Целью которого является предоставление онлайн медицинской помощи населению по профилактике, диагностике, лечению и реабилитации распространенных заболеваний в пандемических условиях, обучение биобезопасности и биозащите населения. КРМУ профилируется на оказание онлайн медицинской помощи распространенных заболеваний терапевтического, инфекционного, гинекологического, неврологического, сердечно-сосудистого, эндокринного, пульмонологического характера, оказывая помощь в организации биобезопасности предприятий, волонтерскую и социально-медицинскую помощь социально незащищенным группам населения т.е. видеомониторинг бессимптомных и легких формы пациентов COVID-19, видеомониторинг членов семьи выше указанных пациентов, имеющих отрицательный ПЦР анализ на COVID-19., особенно пожилых и имеющих хронические заболевания независимо от возраста, видеомониторинг пациентов, перенесших COVID-19 пневмонию и выписанных на амбулаторный этап, также диспансеризация в видеонаблюдением за пациентами, имеющими хронические заболевания (сахарный диабет, ожирение, артериальная гипертензия, ХОБЛ, болезни почек итд) и высокий риск развития пневмонии выявление первых симптомов пневмонии и направление их на госпитализацию.

Ключевые слова: телемедицина, Колл-центр, COVID-19, консультационный центр, обучение биобезопасности и биозащите населения, видео мониторинг, пациент.

Введение. В условиях пандемии и увеличения количества пациентов с COVID-19, уполномоченный орган и управление здравоохранения организовали Колл-центры по консультированию пациентов COVID-19. Так, в г Алматы имеется круглосуточный онлайн консультационный центр по телефону 1406, где возможно узнать всю интересующую информацию по ситуации о заболеваемости коронавирусом в мире, а также о мерах профилактики и основных симптомах заболевания [1]. В КазРосмедуниверситете с начала июля 2020 года были начаты работы по техническому оснащению Колл - центра по оказанию телемедицинской консультативной помощи населению, целью которого является предоставление онлайн медицинской помощи населению по профилактике, диагностике, лечению и реабилитации распространенных заболеваний в пандемических условиях, обучение биобезопасности и биозащите населения.

На базе НИИ Кардиологии и внутренних болезней и сотрудниками КазНМУ им С.Д. Асфендиярова с июня 2020 года функционирует центр мониторинга пациентов, который консультирует студентов вуза и пациентов городских поликлиник. Задачами этого Центра является поддержка поликлиник и пациентов города, которые лечатся дома, а также им оказывается психологическая по-

мощь [2]. Кроме того, в настоящее время в организациях ПМСП созданы мобильные группы по наблюдению за больными COVID-19 [3]. Задачами их является:

- 1) Видеомониторинг бессимптомных и легких формы пациентов COVID-19.
- 2) Видеомониторинг членов семьи вышеуказанных пациентов, имеющих отрицательный ПЦР анализ на COVID-19., особенно пожилых и имеющих хронические заболевания независимо от возраста
- 3) Видеомониторинг пациентов, перенесших COVID-19 пневмонию и выписанных на амбулаторный этап
- 4) Диспансеризация в видеонаблюдением за пациентами, имеющими хронические заболевания (сахарный диабет, ожирение, артериальная гипертензия, ХОБЛ, болезни почек итд) и высокий риск развития пневмонии выявление первых симптомов пневмонии и направление их на госпитализацию.

В условиях напряженной эпидемической ситуации в Республике Казахстан и в Алматы, данные центры не всегда могут консультировать всех нуждающихся пациентов вследствие загруженности сетевых линий и участвовавших обращений жителей мегаполиса к врачам КазРосмедуниверситета. Поэтому для улучшения эпидемической обстановки и снижения бремени от COVID

- 19, Казахстанско-Российский медицинский университет в срочном порядке организует и создает колл центр телемедицинских консультаций для пациентов с хроническими заболеваниями и больных COVID - 19.

В КазРосмедуниверситете с начала июля 2020 года были начаты работы по техническому оснащению Колл - центра по оказанию телемедицинской консультативной помощи населению, целью которого является предоставление онлайн медицинской помощи населению по профилактике, диагностике, лечению и реабилитации распространенных заболеваний в пандемических условиях, обучение биобезопасности и биозащите населения. КазРосмедуниверситет профилируется на оказание онлайн медицинской помощи распространенных заболеваний терапевтического, инфекционного, гинекологического, неврологического, сердечно-сосудистого, эндокринного, пульмонологического характера, оказывая помощь в организации биобезопасности предприятий, волонтерскую и социально-медицинскую помощь социально незащищенным группам населения.

В данное время Колл - центр находится в структуре проректора по стратегическому развитию. Колл - центр оказывает не только телемедицинские услуги населению, но и является новой стратегической площадкой для практического обучения и закрепления навыков у магистров, студентов, резидентов, магистрантов вуза под руководством врачей разных специальностей. Колл - центр является мультидисциплинарной командой из разных специалистов, опытных и начинающих врачей, которые помогают практическому здравоохранению по сохранению здоровья населения. Колл - центр предоставляет онлайн телемедицинские рекомендации по эпидемиологии, профилактике распространенных заболеваний, по диагностике, лечению разных форм COVID-19. В центре присутствует 45 специалистов врачей, состоит из управления (ректор, проректор), сопровождения (юрист, группа по дистанционному телемедицинскому обслуживанию, экономическо-бухгалтерского блока, кадровой службы). Основой Колл - центра является диспетчерская медицинская служба, врачебная служба (терапевты, ВОП), консультативно-совещательный орган телемедицинской помощи (узкие специалисты, заведующими кафедрами).

Так, организована 1 линия специалистов – медицинские диспетчера, которые принимают одновременно 5 звонков от населения и делают первичную медицинскую сортировку под присмотром опытного врача. Диспетчерами выступают резиденты, магистранты и магистры, имеются помощники диспетчеров (студенты, волонтеры). В организации работы колл центра для предоставления актуальной справочной, эпидемиологической и медицинской информации, а также связи с медицинскими, социальными, информационными службами страны задействованы 7 специалистов, в том числе 5 магистров специальности «Общественное здравоохранение» и 2 магистранта специальности «Общественное здравоохранение».

Пациенты обращаются в Колл - центр по номеру +77273187660, информация размещена в социальных сетях. Все диспетчера и доктора осведомлены о конфиденциальности и с каждым подписано информированное согласие о неразглашении информации о пациенте.

Работа идет в режиме с 9 часов до 17 часов ежедневно, 5 дней в неделю, в выходные дни предполагается работа дежурной группы. Диспетчера работают по 4 часа в день посменно. Проведены обучающие семинары о функционале диспетчеров и их взаимодействии с врачами. Информация принимается на 3 языках: казахском, русском и английском.

Звонок может быть принят диспетчером через мобильное приложение GS Wave либо через программу компьютера Zoiper 5. Запись данных пациента проводится через программное обеспечение АПК Здоровье: для диспетчеров вкладка «Индивидуальные обращения», для докторов – «Врачебный прием». При помощи данных программ одновременно может быть принято одновременно до 5 звонков.

При поступлении звонка в колл центр, диспетчер вносит в программу данные о пациенте: ФИО, дату обращения, жалобы, причину обращения, проведенные манипуляции ранее, результаты обращения ранее к медицинским организациям и данные рекомендации ранее врачами. Введенная информация сохраняется автоматически и отображается во вкладке «история обращений». После сбора информации диспетчер перенаправляет вызов к специалистам – докторам нажатием на специальную команду в приложении.

Если пациенту необходима справочная информация, диспетчер использует самые последние данные от координаторов по аптечной службе, по работе со связью с экстренной службой, со связью с социальной защитой, эпидемиологической обстановке.

Для сортировки больных по категориям помогает опытный врач из команды врачей.

2 линия – команда из опытных ППС кафедр, терапевтов и ВОП кафедр терапевтического направления.

3 линия - мультидисциплинарная команда из опытных ППС кафедр смежных областей -инфекционист, кардиологов, эндокринологов, дерматолога, ЛОР врача, пульмонолога, врача рентгенолога, гастроэнтеролога, психиатра, психолога, детского психолога, травматолога, хирурга, педиатра, стоматолога, дерматолога, вирусолога, специалиста по биобезопасности.

При перенаправлении звонков все специалисты рекомендуют и дают советы для населения по вопросам профилактики распространенных заболеваний, рекомендаций по диагностике, лечению и реабилитации распространенных заболеваний, в том числе при легких формах COVID 19. Все врачи имеют допуск к клинической работе, сертификаты, в составе 5 д.м.н., 4 к.м.н., 4 магистра по медицине.

Создан мультидисциплинарный совещательный орган, состоящий из других сотрудников кафедр психиатрии, ВОП, дерматологии, функциональной диагностики, внутренних болезней, пропедевтики, стоматологии, микробиологии, гинекологии и акушерства, общественного здравоохранения для подбора методических рекомендаций при консультациях и диф диагностики заболеваний. Работа врачей соответствует последним протоколам заболеваний и 11 версии протокола по коронавирусной инфекции.

Таким образом, отвечая на вызовы времени, организован телемедицинский центр для улучшения здоровья населения в условиях пандемии COVID - 19.

Список литературы:

1. <https://www.coronavirus2020.kz/>
2. <http://ncvb.kz/news/patsienti-i-vrachi-pmsp-g-almati-mogut-poluchity-konsulytatsii-vedushtih-spetsialistov>
3. <https://primeminister.kz/ru/news/interviews/izmenenie-podhodov-v-okazanii-meditsinskoj-pomoshchi-snizilo-nagruzku-na-koechnyy-fond-almaty-k-nadyrov-276585>

COVID – 19 ПЕНДЕМИЯСЫНДАҒЫ ҚАУІПТІ АУРУЛАРҒА АРНАЛҒАН ТЕЛЕМЕДИКАЛЫҚ ОРТАЛЫҚТЫ ҰЙЫМДАСТЫРУ

**Н.Т. Джайнакбаев, А.П. Ли, А.Т. Маншарипова, М.Н. Джайнакбаев,
Ж.А. Иманбаева, З.Н. Лигай, Н.К. Оспанбекова, И.Н. Ибрагимова, А.В. Вдовцев,
Х.Ш. Кашикова, Н.Б. Дюсенов**
«Қазақстан-Ресей медициналық университеті» МEBБМ, Қазақстан, Алматы қ.

Түйінді

Қоғамдық денсаулықты жақсарту үшін covid-19 пандемиясына қарсы телемедицина орталығы ұйымдастырылды. Қазақстан Республикасында және Алматыда эпидемиялық жағдайдың шиеленіскен жағдайында Қазақстан - Ресей медицина университеті шұғыл түрде созылмалы аурулары бар және covid-19 бар науқастар үшін телемедициналық консультациялар Орталығын ұйымдастырып, қол құрады. Оның мақсаты-пандемия жағдайында таралған аурулардың алдын алу, диагностикалау, емдеу және оңалту бойынша Халыққа онлайн медициналық көмек көрсету, халықты биоқауіпсіздікке және биоқорғауға үйрету. ҚРМУ терапиялық, инфекциялық, гинекологиялық, неврологиялық, жүрек-тамыр, эндокриндік, пульмонологиялық сипаттағы жалпы ауруларға онлайн-медициналық көмек көрсетуге, кәсіпорындардың биологиялық қауіпсіздігін ұйымдастыруға, халықтың әлеуметтік қорғалмаған топтарына еріктілік және әлеуметтік-медициналық көмек көрсетуге бағытталған. Е. covid-19 пациенттерінің симптомсыз және жеңіл түрлерінің бейне мониторингісі, covid-19 теріс ПТР талдауы бар көрсетілген пациенттерден жоғары отбасы мүшелерінің бейне мониторингісі., әсіресе егде жастағы және жасына қарамастан созылмалы аурулары бар адамдарға, covid-19 пневмониясын бастан өткерген және амбулаториялық кезеңге шығарылған пациенттерге бейнемониторинг, сондай-ақ созылмалы аурулары (қант диабеті, семіздік, артериялық гипертензия, ӨСОА) бар пациенттерге бейнебақылау жүргізу, бүйрек аурулары және т.б.) және пневмонияның даму қаупі жоғары пневмонияның алғашқы белгілерін анықтау және оларды ауруханаға жатқызу.

Кілт сөздер: телемедицина, Колл-орталық, COVID-19, консультациялық орталық, биоқауіпсіздік және халықты биоқорғау бойынша оқыту, видео мониторинг, науқас.

ORGANIZATION OF A TELEMEDICAL ADVISORY CENTER FOR COMMON DISEASES IN THE COVID - 19 PANDEMIC

**N.T. Jainakbayev, A.P. Li, A.T. Mansharipova, M.N. Jainakbayev,
Zh.A. Imanbayeva, Z.N. Ligai, N.K. Ospanbekova, I.N. Ibragimova,
A.V. Vdovtsev, H.Sh. Kashikova, N.B. Dyusenov**
NEI «Kazakh-Russian Medical University», Kazakhstan, Almaty

Summary

A telemedicine center was organized to improve public health against the COVID–19 pandemic. In the conditions of a tense epidemic situation in the Republic of Kazakhstan and in Almaty, the Kazakh-Russian Medical University urgently organizes and creates a call center for telemedicine consultations for patients with chronic diseases and COVID - 19 patients. The purpose of which is to provide online medical care to the population for the prevention, diagnosis, treatment and rehabilitation of common diseases in pandemic conditions, training in biosafety and biosecurity of the population. KRMU is profiled to provide online medical care for common diseases of therapeutic, infectious, gynecological, neurological, cardiovascular, endocrine, pulmonological nature, assisting in the organization of biosafety of enterprises, volunteer and socio-medical assistance to socially unprotected groups of the population. E. video monitoring of asymptomatic and mild forms of COVID-19 patients, video monitoring of family members of the above-mentioned patients who have a negative PCR test for COVID-19., especially the elderly and those with chronic diseases regardless of age, video monitoring of patients who have had COVID-19 pneumonia and discharged to the outpatient stage, as well as medical examination in video surveillance of patients with chronic diseases (diabetes mellitus, obesity, hypertension, COPD, kidney disease, etc.) and a high risk of developing pneumonia identifying the first symptoms of pneumonia and referring them to hospitalization.

Key words: telemedicine, Call - center, COVID - 19, consulting center, biosafety and biosecurity training of the population.