

Для борьбы с пандемией в городе мобилизованы все силы. Однако работу осложняет дефицит кадров первичного звена. Он составляет более 60%. Кроме этого, начинают болеть медработники. Более 40% медперсонала находится на больничных или на изоляции. На 25 терапевтических участках работают всего семь терапевтов. На 17 педиатрических участках работает 7-8 детских врачей.

– Мы привлекаем к работе и специалистов среднего звена, делаем все возможное, – добавила главный врач. – Поэтому, когда в начале сезонного подъема заболеваемости ОРВИ пациенты не могли получить своевременно информацию, результаты обследования на коронавирус, это спровоцировало большое число обращений. Регистратура и call-центр не справлялись с таким объёмом. Поэтому приняты совместные меры с администрацией города: организован волонтерский call-центр.

Обработкой обращений и информированием по голосовым каналам связи занимаются десять волонтеров в две смены. Они проводят опрос по чек-листу, который передается врачу, информируют о результатах анализов.

Телефонный центр работает третьи сутки и в медучреждении уже отмечается значительный спад обращений на горячую линию. С начала работы call-центра волонтеры отработали более 300 звонков к пациентам.