**Колл-центр 118** был создан благодаря благодаря инициативе аппарата Президента Кыргызской Республики и скоординированному взаимодействию мэрии города Бишкек, ОАО «Кыргызтелеком», Фонда «Сорос-Кыргызстан», а также Швейцарского проекта «Реформы медицинского образования» и начал свою операционную деятельность в городе Бишкек с 6 апреля 2020 года. Регионы начали свою оперативную работу с 15 мая. В Чуйской области первый децентрализованный центр начал свою работу 15 мая. Остальные регионы заработали 21 мая. В настоящее время в стране работают **8** Колл-центров, в которых задействовано 32 оператора из числа семейных врачей, семейных медсестер и клинических ординаторов.

Количество звонков на колл-центры за апрель – 17 июнь. (В апреле работал только Бишкек). Используемые источники - платформа Битрикс и еженедельные отчеты из колл-центров

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Область**  | **Кол-во звонков**  | **Кол-во выездов моб.бригад**  |
| ***Бишкек***  | 14232  | 1523  |
| ***Чуй***  | 671  | 200  |
| ***Иссык-Куль***  | 72  | 12  |
| ***Талас***  | 319  | 3  |
| ***Нарын***  | 163  | 35  |
| ***Джалал-абад***  | 1377  | 14  |
| ***Ош***  | 1452  | 122  |
| ***Баткен***  | 101  | 9  |
| ***Итого***  | **18387**  | **1926**  |

Больше всего звонков было обработано в Бишкеке, на базе ГУЗ, где задействовано 4 выделенные линии с 4ми операторами.

* За апрель (с 06.04 по 06.05.2020) поступило **5312** звонков,
* В среднем 171,4 звонка / сутки.
* За май (с 04.05 по 03.06.2020) поступило **4400** в Бишкеке,
* В среднем 141,9 звонков / сутки.

**В июне наблюдается резкое повышение обращаемости по линии 118.**

* За три недели июня поступило уже **4520** обращений
* Основное бремя легло на 17 июня **670** обращений
* 16 июня 401 обращение
* 15 июня 350
* 14 июня 226
* 13 июня 295
* 12 июня 268
* Всего за время работы обработано **14232**.
* На 17 июня на платформе было зарегистрировано 1926 заявки на обследование на коронавирус.

**Распределение направлений на мобильные бригады по районам г.Бишкек за 17 июня по линии 118**

1. Ленинский район – 40%.
2. Октябрьский – 21%.
3. Первомайский – 20%.
4. Свердловский – 19%.

Нагрузка по районам с самого начала работы горячей линии распределяется примерно в той же пропорции.

**По возрастным данным, обращающихся на горячую линию распределение идет следующим образом:**

1. От 20-30 лет – 27%
2. От 30-40 лет – 23%
3. От 40-50 лет – 15%
4. От 50-60 лет – 14%
5. От 60-70 лет – 8%

Остальные проценты приходятся на оставшиеся возрастные категории.

**По симптомам:**

1. Повышение температуры
2. Кашель
3. Затруднение дыхания
4. Боль в груди
5. Нарушение вкуса и обоняния
6. Диарея

**Другие данные**

Сначала работы линии 118 обращения, не связанные с COVID19, составляли примерно 80% немедицинского характера (криминал, трудности во время ЧП, социальная поддержка, гуманитарная помощь и т. д.). С июня, 100% обращений составляют медицинского характера коронавирусной инфекции. Линия 118 служит фильтром и предназначена только для вопросов COVID19 и консультаций, остальные вопросы переправляются в конкретные организации.

**Проблемы.**

1. Звонят люди и требуют неотложку. Мы не отправляем неотложку.
2. Звонят люди и требуют результаты анализов. Мы не даем результаты.
3. Звонят люди и говорят, что мобильные бригады долго не едут. Мы не планируем выезды МБ.

По той статистике, которую мы сегодня видим, наши заболевшие горожане при возникновении симптомов пытаются лечиться дома, при этом ходят на работу, посещают общественные места. Хочу еще раз обратиться к горожанам: при возникновении любых симтомов вирусной инфекции оставайтесь дома и позвоните на горячую линию “118” или к своему семейному врачу. Ночью вы можете позвонить на круглосуточный телефон доверия своего центра семейной медицины.