



ЧАВАШ РЕСПУБЛИКИН ПУСЛАХЁН УКАЗЁ

УКАЗ ГЛАВЫ ЧУВАШСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Об утверждении Порядка организации работы единой службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по номеру «122» в Чувашской Республике

В целях информирования граждан в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 об оказании оперативной помощи постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы единой службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по номеру «122» в Чувашской Республике.

2. Определить Министерство здравоохранения Чувашской Республики органом исполнительной власти Чувашской Республики, ответственным за организацию и функционирование единой службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по номеру «122» в Чувашской Республике.

3. Определить Министерство цифрового развития, информационной политики и массовых коммуникаций Чувашской Республики органом исполнительной власти Чувашской Республики, ответственным за техническое сопровождение организации и функционирования единой службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 по номеру «122» в Чувашской Республике.

4. Контроль за исполнением настоящего Указа возложить на Министерство здравоохранения Чувашской Республики.

5. Настоящий Указ вступает в силу через десять дней после дня его официального опубликования.

Глава
Чувашской Республики **О. Николаев**

г. Чебоксары
29 марта 2022 года
№ 37



УТВЕРЖДЕН
Указом Главы
Чувашской Республики
от 29.03.2022 № 37

П О Р Я Д О К
**организации работы единой службы оперативной помощи гражданам
в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19
по номеру «122» в Чувашской Республике**

1. Настоящий Порядок определяет правила организации работы и функционирования единой службы оперативной помощи гражданам в условиях распространения новой коронавирусной инфекции COVID-19 (далее – COVID-19) по номеру «122» в Чувашской Республике (далее – служба «122»).

2. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

служба «122» – единая региональная информационно-справочная служба оперативной помощи гражданам по вопросам организации оказания медицинской помощи в условиях распространения COVID-19, в том числе по вопросам записи на прием к врачу и вызова врача на дом, вакцинации от COVID-19, по номеру «122»;

номер «122» – единый телефонный номер информационно-справочной службы для доступа граждан (пользователей услуг подвижной радиотелефонной и/или фиксированной телефонной связи) к службе «122»;

виртуальная автоматическая телефонная станция (далее – ВАТС) – цифровой сервис, осуществляющий функции автоматической телефонной станции и предоставляющий набор функций виртуальных контакт-центров, включая карточку записи данных по обращению;

региональная Система 122 – программно-аппаратный комплекс ВАТС для обеспечения приема, переадресации, обработки вызовов и обращений граждан по номеру «122», который организуется на базе цифрового сервиса ВАТС, предусматривающего возможность интеграции в телефонную сеть общего пользования, для обеспечения направления вызовов абонентов по номеру «122»;

интерактивное голосовое меню – сервис, предназначенный для выбора позвонившим на номер «122» гражданином сценария обслуживания с использованием тонального набора номера;

инфраструктура службы «122» – технологически и территориально обособленные серверные комплексы, размещенные в Республиканском центре обработки данных, включающие в себя серверное и коммуникационное оборудование, системы хранения и резервного копирования данных и иные вспомогательные системы.

3. Задачами службы «122» являются:

обеспечение по принципу «одного окна» удобного и бесплатного канала для телефонных обращений граждан по вопросам организации оказания медицинской помощи на территории Чувашской Республики в условиях распространения COVID-19, в том числе по вопросам записи на прием к врачу и вызова врача на дом, вакцинации от COVID-19, другим вопросам;

обеспечение установленного норматива времени соединения позвонившего гражданина с оператором службы «122»;

повышение удовлетворенности граждан качеством предоставленных по телефону консультаций по вопросам получения медицинской помощи и сервисов, в том числе по вызову врача на дом, записи на прием к врачу и организации сдачи тестов на выявление COVID-19, вопросам, связанным с вакцинацией от COVID-19, прочим вопросам, не касающимся оказания медицинской помощи.

4. Функциями службы «122» являются:

информирование граждан по вопросам организации на территории Чувашской Республики медицинской помощи в условиях распространения COVID-19;

организация записи на прием к врачу медицинской организации, расположенной на территории Чувашской Республики, по запросу позвонившего гражданина;

информирование об адресах медицинских организаций, расположенных на территории Чувашской Республики, для проведения лабораторных исследований и компьютерной томографии по направлению врача;

информирование о цифровых сервисах для получения результатов лабораторных исследований (личный кабинет пациента «Мое здоровье» на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), других сервисах);

информирование о возможности самостоятельной записи на проведение лабораторных исследований на территории Чувашской Республики;

информирование о возможностях подачи жалоб на отказ в оказании медицинской помощи, а также на качество предоставленных в медицинских организациях, находящихся в ведении Министерства здравоохранения Чувашской Республики (далее – Минздрав Чувашии), медицинских услуг;

информирование о правилах проведения вакцинации против COVID-19 на территории Чувашской Республики;

информирование по прочим вопросам, не касающимся оказания медицинской помощи.

5. Для обеспечения требуемого качества сервиса службы «122» численность операторов службы «122» корректируется с учетом эпидемиологической ситуации, динамики нагрузки и норматива доступности службы «122».

Операторами службы «122» являются сотрудники бюджетного учреждения Чувашской Республики «Республиканский центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи» Министерства здравоохранения Чувашской Республики, участвующие в приеме и обработке телефонных вызовов. Сотрудники прочих организаций, участвующих в организации службы «122» по вопросам, не касающимся оказания медицинской помощи, а также добровольцы (волонтеры) могут привлекаться в качестве операторов службы «122».

6. При организации деятельности службы «122» применяется система распределения и обработки вызовов на базе технологий ВАС.

Задачами региональной Системы 122 в части распределения и обработки вызовов являются:

распределение нагрузки телефонных вызовов службы «122»;

обеспечение гарантированного дозвона граждан до операторов службы «122»;

балансировка загрузки операторов службы «122», отвечающих за прием и обработку вызовов граждан;

возможность перенаправления вызовов граждан на номера медицинских организаций, находящихся в ведении Минздрава Чувашии, служб психологической поддержки, расположенных на территории Чувашской Республики.

При использовании системы распределения и обработки вызовов для операторов службы «122» доступны следующие функциональные возможности:

прием входящих вызовов из сетей связи общего пользования на номер «122»;

исходящие голосовые вызовы в сети связи общего пользования;

переадресация входящих вызовов;

формирование и получение статистики по совершенным вызовам (входящим/исходящим), включая статистику неотвеченных вызовов с превышенным нормативным максимальным временем ожидания для соединения с операторами службы «122»;

управление очередью вызовов;

распределение вызовов из очереди на операторов службы «122» по заданным алгоритмам;

запись и хранение разговоров с возможностью прослушивания и сохранения файлов с записями;

переключение на операторов службы «122».

7. Гражданин вправе обратиться в службу «122» посредством телефонного звонка на номер «122» с помощью подвижной радиотелефонной и/или фиксированной телефонной связи.

Входящий звонок обрабатывается по следующим сценариям или их сочетаниям:

интерактивным голосовым меню;

виртуальным онлайн-консультантом (голосовой чат-бот), в том числе с использованием искусственного интеллекта, для автоматизированной обработки речи;

операторами службы «122».

8. Работа операторов службы «122» осуществляется ежедневно в круглосуточном режиме.

9. Минздрав Чувашии:

обеспечивает методическую поддержку работы службы «122» по вопросам организации оказания медицинской помощи гражданам в условиях распространения COVID-19, в том числе в части разработки типовых ответов (сценариев) оказания консультаций и сервисов на базе службы «122»;

осуществляет мониторинг и анализ сведений о работе службы «122», предоставляемых бюджетным учреждением Чувашской Республики «Республиканский центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи» Министерства здравоохранения Чувашской Республики;

осуществляет рассмотрение и учет поступивших предложений по функционированию и развитию службы «122».

10. Министерство цифрового развития, информационной политики и массовых коммуникаций Чувашской Республики:

осуществляет контроль за порядком проведения работ (оказания услуг) по развитию и технической поддержке инфраструктуры службы «122»;

осуществляет внесение предложений в Минздрав Чувашии по функционированию и развитию службы «122».

11. Бюджетное учреждение Чувашской Республики «Республиканский центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи» Министерства здравоохранения Чувашской Республики:

обеспечивает комплектование операторов службы «122» по направлению здравоохранения;

организует техническое сопровождение, администрирование, эксплуатацию рабочих мест операторов службы «122»;

обеспечивает внедрение в работу службы «122» типовых ответов (сценариев);

обеспечивает оказание консультаций, информирование граждан и предоставление услуг позвонившим гражданам;

обеспечивает соблюдение требований, установленных законодательством Российской Федерации о защите информации, законодательством Российской Федерации в области персональных данных, и соблюдение врачебной тайны при обработке службой «122» персональных данных граждан;

осуществляет внесение предложений в Минздрав Чувашии по функционированию и развитию службы «122».

12. Автономное учреждение Чувашской Республики «Центр информационных технологий» Министерства цифрового развития, информационной политики и массовых коммуникаций Чувашской Республики:

обеспечивает рабочие места операторов службы «122» необходимым компьютерным и сетевым оборудованием с защищенным доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», организованным в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области персональных данных;

организует техническое сопровождение, администрирование, эксплуатацию и развитие программно-технических средств инфраструктуры службы «122»;

организует работу системы распределения и обработки вызовов, поступающих в службу «122», на базе технологий ВАТС;

обеспечивает организацию защищенных каналов связи от региональной Системы 122 до места размещения операторов службы «122»;

осуществляет внесение предложений в Минздрав Чувашии по функционированию и развитию службы «122».
