

UBND THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
SỞ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

Số: 542 /STTTT-CNTT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Đà Nẵng, ngày 14 tháng 3 năm 2022

V/v sử dụng các ứng dụng tư vấn, hướng dẫn
điều trị cho người nhiễm COVID-19

Kính gửi:

- Sở Y tế;
- UBND các quận, huyện, xã, phường;
- Các cơ quan truyền thông, báo, đài.

Thực hiện các chỉ đạo của Lãnh đạo Thành phố, Ban Chỉ đạo phòng, chống dịch COVID-19 thành phố và Công văn số 744/SYT-NVY ngày 20/02/2022 của Sở Y tế về tiếp nhận cuộc gọi để tư vấn, chăm sóc, điều trị COVID-19; Công văn 832/SYT-NVY ngày 24/02/2022 của Sở Y tế về việc triển khai tổng đài tiếp nhận cuộc gọi để hỗ trợ, tư vấn, chăm sóc, điều trị COVID-19, Sở TT&TT triển khai, cập nhật một số ứng dụng công nghệ liên quan và kính đề nghị Quý cơ quan, đơn vị phối hợp triển khai như sau:

1. Về ứng dụng

a) Kênh hỗ trợ F0 gọi đến bác sỹ của Tổng đài hỗ trợ F0

Theo đề nghị của Sở Y tế, Sở TT&TT đã triển khai Tổng đài chăm sóc, tư vấn cho người COVID-19 tại Đà Nẵng (đầu số: 0236 **393 1022**); với 02 kênh: Bác sỹ gọi ra tư vấn cho F0 và F0 chủ động gọi bác sỹ để yêu cầu tư vấn.

- Đối với kênh Bác sỹ gọi ra tư vấn cho F0: Đã bắt đầu triển khai từ ngày 01/02/2022 (theo Công văn số 267/STTTT-CNTT ngày 28/01/2022); và đến nay đã có gần 14.000 cuộc gọi ra của bác sỹ để tư vấn, chăm sóc F0

- Đối với kênh F0 chủ động gọi bác sỹ để yêu cầu tư vấn: Bắt đầu sử dụng thử nghiệm nội bộ từ ngày đầu tháng 03/2022 và đến nay đã có gần 600 lượt người dân (F0) chủ động gọi đến bác sỹ để yêu cầu hỗ trợ.

Theo thống nhất với Sở Y tế, Hội Thầy thuốc trẻ thành phố, Mạng lưới Thầy thuốc đồng hành Việt Nam: **Từ ngày 15/3/2022**, Thành phố mở rộng rãi kênh F0 chủ động gọi bác sỹ để yêu cầu tư vấn.

Theo đó, khi người dân gọi đến đầu số: (0236) **393 1022** sẽ gặp được các bác sỹ, nhân viên y tế (do Sở Y tế huy động từ các Trung tâm Y tế, Hội Thầy thuốc trẻ thành phố, các bệnh viện chuyên khoa thuộc Sở Y tế...) và được tư vấn, hỗ trợ. Các bác sỹ, nhân viên y tế sẽ trực, nhận cuộc gọi từ 07h30 đến 22h30 các ngày trong tuần.

Do các bác sỹ, nhân viên y tế nhận cuộc gọi hỗ trợ, tư vấn theo hình thức kiêm nhiệm hoặc đang tư vấn cho F0 khác; nên một số trường hợp bác sỹ, nhân viên y tế bận, không nhắc máy; cuộc gọi sẽ chuyển đến nhân viên Tổng đài 1022 tiếp nhận, ghi nhận thông tin để hỗ trợ sau.

Khi gọi đến Tổng đài, người dân nghe lời thoại tự động với các nhánh tương ứng (chọn nhánh 1 để được Tư vấn chung, nhánh 2 chuyên khoa Nhi, nhánh 3 chuyên khoa Sản và nhánh 4 chuyên khoa Tâm thần). Cuộc cuộc gọi được tính theo cước viễn thông gọi đến số điện thoại cố định bình thường.

(Quy trình cuộc gọi đến Tổng đài như tại Phụ lục kèm theo)

b) Nền tảng ứng dụng tư vấn, khám bệnh từ xa (Doctor4U)

Sở Y tế đã có Công văn số 3838/SYT-KHTC ngày 18/8/2021 về việc sử dụng Nền tảng ứng dụng tư vấn, khám bệnh từ xa (Doctor4U hỗ trợ). Người dùng chỉ cần tải ứng dụng Doctor4U trên CH Play (Android) hoặc App Store (IOS) về điện thoại hoặc máy tính bảng có kết nối mạng, sau đó thực hiện các bước như: tạo tài khoản, chọn bác sĩ và khung giờ tư vấn phù hợp. Đến giờ hẹn khám, bác sĩ sẽ chủ động gọi “video call” qua ứng dụng Doctor4U để tư vấn cho người bệnh.

2. Về phối hợp triển khai

Để nâng cao hiệu quả hỗ trợ người dân thành phố, đặc biệt là F1, F0 trong khám, tư vấn, chữa bệnh ở trạng thái bình thường mới, đề nghị Quý Cơ quan triển khai một số nội dung sau:

a) UBND các quận, huyện, phường, xã tổ chức truyền thông, thông báo, hướng dẫn cho người dân trên địa bàn được biết, sử dụng dịch vụ tư vấn, hướng dẫn phòng, xử lý bệnh của Mạng lưới Thầy thuốc đồng hành tại Đà Nẵng hoặc Nền tảng ứng dụng Doctor4U.

b) UBND huyện Hoà Vang khai thác, sử dụng 115 điện thoại thông minh đã được Tập đoàn Viettel hỗ trợ; giao cho Tổ dân phố hoặc Tổ Covid cộng đồng hoặc Trạm y tế xã cài sẵn ứng dụng; hỗ trợ người dân sử dụng, liên hệ Mạng lưới Thầy thuốc đồng hành hoặc Nền tảng ứng dụng Doctor4U, phục vụ công tác chăm sóc sức khỏe người dân trên địa bàn huyện được kịp thời, hiệu quả.

c) Đề nghị các cơ quan truyền thông, báo, đài phối hợp đưa tin, tuyên truyền rộng rãi các ứng dụng giới thiệu trên đây để người nghi nhiễm, bệnh nhân Covid-19 điều trị tại nhà và người thân, gia đình biết, sử dụng, góp phần nâng cao hiệu quả chăm sóc, điều trị và phòng ngừa Covid-19 trên địa bàn thành phố.

Sở Thông tin và Truyền thông kính đề nghị Quý cơ quan, đơn vị quan tâm, triển khai. Trong quá trình triển khai, vui lòng liên hệ Phòng Công nghệ thông tin (Ông Phạm Hoàng Phúc), số điện thoại: 0236 3840 125, email: cntt@danang.gov.vn để được hỗ trợ./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND TP (báo cáo)
- BCD PCD COVID-19 thành phố (b/c);
- Sở Y tế (để biết);
- Lãnh đạo Sở;
- Lưu: VT, CNTT. HP



**KT. GIÁM ĐỐC
PHÒNG GIÁM ĐỐC**

Trần Ngọc Thạch

PHỤ LỤC: QUY TRÌNH CUỘC GỌI ĐẾN TỔNG ĐÀI 393 1022

I. Quy trình

1. Người dân gọi đến Tổng đài bằng cách quay số **(0236) 3931022**, nghe lời thoại tự động và chọn nhánh tương ứng để được hỗ trợ tư vấn chung hoặc theo chuyên khoa.

2. Cuộc gọi đổ đến nhánh tương ứng và được bác sĩ, nhân viên y tế (NVYT) đang trực tiếp nhận. Bác sĩ, NVYT thực hiện hỗ trợ, tư vấn cho người dân.

3. Trường hợp tất cả bác sĩ, NVYT trong nhánh đều bận, cuộc gọi tự động đổ về nhân viên Tổng đài 1022 trực dự phòng để ghi nhận thông tin.

II. Các nhánh của Tổng đài

Người dân khi gọi đến Tổng đài nghe lời thoại và chọn 1 trong các nhánh cần hỗ trợ, cụ thể

- **Hỗ trợ tư vấn chung:** bấm phím 1

- **Hỗ trợ theo chuyên khoa**

+ Chuyên khoa Nhi – bấm phím 2

+ Chuyên khoa Sản – bấm phím 3

+ Chuyên khoa Tâm thần – bấm phím 4

III. Tờ rơi truyền thông

Poster tuyên truyền Tổng đài hỗ trợ, chăm sóc sức khỏe người nhiễm COVID-19 thành phố Đà Nẵng.



BAN CHỈ ĐẠO PHÒNG CHỐNG DỊCH BỆNH COVID-19 TP. ĐÀ NẴNG

TỔNG ĐÀI HỖ TRỢ, CHĂM SÓC SỨC KHỎE NGƯỜI NHIỄM COVID-19 TP ĐÀ NẴNG

(SỞ Y TẾ - MẠNG LƯỚI THẦY THUỐC ĐỒNG HÀNH TP ĐÀ NẴNG)



0236.393.1022

**F0,
Người dân**

gọi 0236.393.1022

**Bác sĩ, nhân viên tư vấn
trả lời, tư vấn**

chọn 1 trong các nhánh cần hỗ trợ, cụ thể:

- | | |
|----------------------|---------------------|
| Tư vấn chung | - bấm phím 1 |
| Chuyên khoa Nhi | - bấm phím 2 |
| Chuyên khoa Sản | - bấm phím 3 |
| Chuyên khoa Tâm thần | - bấm phím 4 |

**Bác sĩ,
nhân viên tư vấn**

gọi đến số điện thoại F0

**F0 nhận cuộc gọi từ số
0236.393.1022 nghe máy
để được tư vấn, hỗ trợ**

Thời gian nhận cuộc gọi: từ 07h30 đến 22h30 hằng ngày.

Ngoài khung giờ trên, nếu có vấn đề khẩn cấp, xin liên hệ trạm y tế, trung tâm y tế địa phương, Trung tâm Cấp cứu để được xử lý kịp thời.

Cước cuộc gọi tính theo cước gọi đến số điện thoại cố định.