

აივ ინფექცია/შიდსის საკვანძო პოპულაციებისათვის, აივ ინფექცია/შიდსით და ტუბერკულოზით დაავადებული პირებისთვის სამედიცინო და ფსიქოლოგიური დახმარების სერვისებზე ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა COVID-19 პანდემიის პირობებში პირველადი ჯანდაცვის მომსახურების, ტელეკლინიკის მოდელის გამოყენებით

**შემთხვევის მართვის, გადამისამართების და უკუგების ადაპტირებული სტანდარტული საოპერაციო სახელმძღვანელო**

## შინაარსი

მიზანი.....	2
პასუხისმგებლობები.....	2
პროცესის ტექნიკური აღწერა.....	4
მონიტორინგისა და ხარისხის კონტროლის ჩარჩო.....	10

## მიზანი

მოცემულ დოკუმენტში აღწერილია ოპერაციული პროცედურა, რომელსაც ახორციელებს საოჯახო მედიცინის ეროვნული ცენტრი პირველადი ჯანდაცვის დისტანციური მომსახურების მიწოდების - ეწ. „ტელეკლინიკის“ მოდელის დანერგვის მიზნით, რომელიც მიმართულია სამიზნე ჯგუფებისთვის (აივ ინფექცია/შიდსის საკვანძო პოპულაციებისათვის, აივ ინფექცია/შიდსით და ტუბერკულოზით დაავადებული პირებისთვის) COVID-19 პანდემიის, მოახლოებული სეზონური რესპირაციული ინფექციების მატების და სხვა შესაძლო შემზღვეველი გარემოებების პირობებში შემდეგზე:

- პირველადი ჯანდაცვის და ფსიქოლოგიური დახმარების სერვისებზე ხელმისაწვდომობის უზრუნველყოფა;
- სამიზნე ჯგუფების დისტანციური კონსულტირება COVID-19 შემთხვევათა ბინაზე მართვის პროტოკოლის შესაბამისად, მათ შორის თვითიზოლაციისა და ინფექციის პრევენციის თაობაზე, სხვა თანმხლები დაავადების შემთხვევაში დისტანციური კონსულტაციის გაწევა;
- სამიზნე ჯგუფების მიერ სახელმწიფო ჯანდაცვითი პროგრამებით გათვალისწინებულ სერვისების თაობაზე ინფორმირებისა და შესაბამისი ჯგუფების მიერ ამ სერვისების უტილიზაციის გაუმჯობესება.

## პასუხისმგებლობები

ტელეკლინიკის ფუნქციონირებასთან დაკავშირებით პასუხისმგებლობების განაწილება წარმოდგენილია ქვემოთ მოყვანილ ცხრილში:

დავალება	პროექტის მენეჯერი/კოორდინატორი	პროექტის კოორდინატორის თანამშრომელი	გენერალური დირექტორი	პროექტის II კონსულტანტი	ოპერატორი	ოჯახის ექიმი	ფსიქოლოგი
შემთხვევების რეგისტრაციის, მიდევნების და ანგარიშგების სისტემის შემუშავება, მისი	სავალდ.	მონაწილე	მონაწილე	მონაწილე			

დავალება	პროექტის მენეჯერი/კოორდინატორი	პროექტის კოორდინატორის თანამშრომელი	გენერალური დირექტორი	IT პროექტის კონსულტანტი	ოპერატორი	ოჯახის ექიმი	ფსიქოლოგი
ძირითადი მახასიათებლების, ცვლადების და მუშაობის პრინციპების შეთანხმება შემსყიდველთან							
სათემო ორგანიზაციებთან მჭიდრო თანამშრომლობით შემთხვევის მართვის, გადამისამართების და უკუგების ადაპტირებული სტანდარტული საოპერაციო სახელმძღვანელოს (SOP) შემუშავება	სავალდ.	მონაწილე	მონაწილე	მონაწილე			
სატელეფონო/ონლაინ კავშირის პლატფორმის შერჩევა და/ან მოდიფიცირება და ტექნიკური უზრუნველყოფა; სატელეფონო ზარების აღრიცხვის, რაოდენობრივი ანგარიშგების და მართვის სისტემის გამართვა	სავალდ.	მონაწილე	მონაწილე	სავალდ.	მონაწილე		
მიწოდებული მომსახურების რეგისტრაციისა და ანგარიშგების არსებული სისტემის მოდიფიცირება, მისი ძირითადი მახასიათებლების, ცვლადების და მუშაობის პრინციპების შეთანხმება შემსყიდველთან	სავალდ.	მონაწილე	მონაწილე	სავალდ.	მონაწილე		
მონიტორინგისა და ხარისხის კონტროლის ჩარჩოს შექმნა	სავალდ.	მონაწილე	მონაწილე	მონაწილე			
ტრენინგ მასალის შემუშავება ტელეკლინიკის სერვისების მიმწოდებელი პერსონალისთვის, ტელეკლინიკის მომსახურების მიწოდებაში ჩართული პირების ტრენინგი შემუშავებული ტრენინგ მოდულის შესაბამისად	სავალდ.	მონაწილე	მონაწილე	მონაწილე	მონაწილე	მონაწილე	მონაწილე
ტელეკლინიკის მომსახურების პოპულარიზაციის მიზნით საინფორმაციო მესიჯების ჩამოყალიბება	სავალდ.	მონაწილე	მონაწილე	მონაწილე			
მიზნობრივი პოპულაციების წარმომადგენლების						სავალდ.	სავალდ.

დავალება	პროექტის მენეჯერი/კოორდინატორი	პროექტის კოორდინატორის თანამშრომელი	გენერალური დირექტორი	IT პროექტის კონსულტანტი	ოპერატორი	ოჯახის ექიმი	ფსიქოლოგი
დისტანციური სამედიცინო და საინფორმაციო კონსულტაციების მიწოდება							
შემომავალი ზარების მიღება, პრობლემის სიმწვავის განსაზღვრა და შესაბამისი გადამისამართება; შემომავალ და გამავალ ზარებზე მონიტორინგი				მონაწილე	სავალდ.	მონაწილე	მონაწილე
მომსახურების მიწოდებაში ჩართული პირებზე განახლებული ინფორმაციის რეგულარული მიწოდების უზრუნველყოფა	სავალდ.	მონაწილე	მონაწილე				
მონიტორინგისა და ხარისხის კონტროლის ყოველთვიური ანგარიშების მომზადება	სავალდ.	მონაწილე	მონაწილე	მონაწილე	მონაწილე	მონაწილე	მონაწილე
პროცესის IT მხარდაჭერა	მონაწილე	მონაწილე	მონაწილე	სავალდ.			
მონაცემთა უსაფრთხოების და კონფიდენციალობის უზრუნველყოფა	სავალდ.	სავალდ.	სავალდ.	სავალდ.	სავალდ.	სავალდ.	სავალდ.

## პროცესის ტექნიკური აღწერა

### შემთხვევის დეფინიცია:

- შემთხვევად ჩაითვლება ტელეკლინიკის სპეციალურად გამოყოფილი ხაზის ნომერზე: (032) 2560576 მომართვის ყველა შემთხვევა, მიუხედავად იმისა, იქნება ის საინფორმაციო ხასიათის თუ დაკავშირება განხორციელდა სპეციფიკური სერვისის მიწოდების მიზნით.
- სამედიცინო მომსახურება ხდება მხოლოდ დისტანციურად. აუცილებელ შემთხვევაში, ტრიაჟის საფუძველზე - განიხილება, პირისპირ კონტაქტის შესაძლებლობაც (ტესტირების, სპეციალისტებთან რეფერალის, გამოკვლევების და სხვ. მიზნით)

- პროექტში მონაწილეობის მიზნებისათვის, აუცილებელია, ზარის განმახორციელებელმა ოპერატორს უთხრას საკუთარი განმასხვავებელი უნიკალური იდენტიფიკატორი/დაშიფრული ოთხ ან ხუთნიშნა კოდი, რომელიც მოწმდება წინასწარ შემუშავებულ კოდების ბაზაში.
- პაციენტი, მხოლოდ საკუთარი კონფიდენციალური ნომრის სიაში არსებობის შემთხვევაში, იღებს მომსახურებას.
- უნდა აღინიშნოს რომ საწყის ეტაპზე მოხდა ამ რაოდენობის კოდების გენერირება, თუმცა კოდების რაოდენობა შეზღუდული არ არის - იმ დაშვებით, რომ ყველა გაზიარებული კოდი ავტომატურად არ ნიშავს ბენეფიციარის მიერ ტელეკლინიკაზე მიმართვას.

დღეისათვის კოდები გადანაწილებულია შემდეგ არასამთავრობო ორგანიზაციებზე, შემდეგი პრინციპით:

1. ზიანის შემცირების ქსელი = 1,400 (რადგან საქართველოს მასშტაბით 14 ცენტრი აქვთ) - მათი კოდები იწყება ციფრი 1-ით;
2. თანადგომა = 500; მათი კოდები იწყება ციფრი 2-ით;
3. თანასწორობის მოძრაობა = 500; მათი კოდები იწყება ციფრი 3-ით;
4. შიდს-ით დაავადებულთა დახმარების ფონდი = 500; მათი კოდები იწყება ციფრი 4-ით;
5. ტუბ. პაციენტთა კავშირი = 500; მათი კოდები იწყება ციფრი 5-ით;
6. ტუბ. ცენტრი = 500. მათი კოდები იწყება ციფრი 6-ით.

თვითდინებით შემოსულ ზარებზე ცენტრი თავად ანიჭებს უნიკალურ კოდს, რომლის გენერირებაც ხორციელდება პროექტის IT კონსულტანტის დახმარებით და ინფორმაცია მიწოდდება შესაბამის სათემო ორგანიზაციას, რათა მათ დააფიქსირონ საკუთარ მონაცემთა ბაზაში. ინფორმაციის მიწოდებაზე პასუხისმგებელია პროექტის IT კონსულტანტი.

- ცენტრის მიერ კოდების მინიჭება ხდება შემდეგი სისტემით. ყოველი ახალი კოდი რომელსაც აგერენირებს ტელეკლინიკა, იწყება 0-ით. თუკი მომხმარებელი მოიხმარს რომელიმე პარტნიორი ორგანიზაციის მომსახურებას, მეორე ციფრი იქნება იმ ორგანიზაციის საწყისი კოდი და შემდეგ უნიკალური კოდი, ხოლო თუკი მომხმარებელი უარს აცხადებს ყოველნაირ კავშირზე, არ ასახელებს რეფერირების წყაროს. მისი კოდირება დაიწყება 00-ით და შემდგომ უნიკალური კოდი.
- შემთხვევად ითვლება არა მარტო უნიკალური იდენტიფიკატორის კოდის მქონე პირი, არამედ მისი ოჯახის სრულწლოვანი და არასრულწლოვანი წევრის მომსახურება, სადაც მიეთითება ოჯახის წევრი/პარტნიორი/მეგობარი და ა.შ.

თუკი მისი მომსახურების საგანი გამოწვეულია უნიკალური იდენტიფიკატორის კოდის მექანიზმის პირისაგან,

- შემთხვევად ჩაითვლება ყველა მომსახურება, რაც ჩაუტარდება პროგრამის მოსარგებლეს სამედიცინო საჭიროების შესაბამისად, მ.შ. ინფორმირებული თანხმობის მიღების შემთხვევაში, სამიზნე ჯგუფებთან მომუშავე ორგანიზაციის მიერ შერჩეული პერსონალი, ატარებს სახელმწიფო პროგრამებით მოცულ სამედიცინო მომსახურების შესახებ ინფორმაციის მიწოდებას ადგილზე ან/და ინფორმაციას აწვდის მომხმარებელს რათა მომხმარებელმა მომსახურება მიიღოს რეგისტრაციის შესაბამისად, სხვა დაწესებულებაში, კანონმდებლობის სრული დაცვით, სადაც უკვე საჭირო იქნება მომხმარებლის იდენტიფიცირება.

***შენიშვნა:*** სახელმწიფო პროგრამების სარგებლობისას, პირის იდენტიფიცირება სტანდარტული 4 ან 5-ნიშნა გენერირებული კოდის გარდა, ხორციელდება პირადი საიდენტიფიკაციო მონაცემებით.

### **შემთხვევის ტიპი**

- შემთხვევა შეიძლება იყოს პირველადი ან განმეორებითი.
- პირველადი არის ყველა ის შემთხვევა, რომელმაც პირველად მომართა ტელეკლინიკას;
- განმეორებითად ჩაითვალება ყველა შემთხვევა, რომელმაც ტელეკლინიკას მომართა იგივე საკითხთან დაკავშირებით პირველი მომართვის შემდეგ ნებისმიერ პერიოდში.

### **შემთხვევის თემატიკა**

- შემთხვევის თემატიკა შესაძლოა იყოს COVID-19-ის პრევენციასთან, გამოვლენასა და დისტანციურ ტრიაჟთან დაკავშირებული კონსულტაცია;
- ფსიქოლოგიური კონსულტირების საჭიროების განსაზღვრა ოჯახის ექიმის მიერ ან პაციენტის მიერ პირველადად ფსიქოლოგიური კონსულტირების მოთხოვნა;
- ინფორმირება და კონსულტირება ჯანდაცვის სახელმწიფო პროგრამებით განსაზღვრულ დაფარვებზე (მ.შ კოვიდ-19, იმუნიზაციის, აივზე, C ჰეპატიტიზე და ტუბერკულოზზე მკურნალობის პროგრამები); მომსახურების მიღების პროცედურებზე, მათ შორის სახელმწიფო ჯანდაცვითი პროგრამებით გათვალისწინებული მომსახურების მიღებისთვის საჭირო წინაპირობებთან დაკავშირებით.

### **სამიზნე ჯგუფი:**

- აივ ინფექცია/შიდსის პრევენციული სერვისის მომწოდებლებთან რეგისტრირებული საკვანძო პოპულაციების წარმომადგენლები (ნარკოტიკების ინექციური მომხმარებლები - ნიმ-ები, სექსმუშაკი (სმ) ქალები, მამაკაცები, რომელთაც აქვთ სექსუალური კავშირი მამაკაცებთან (მსმ) და ტრანსგენდერი პირები);

- აივ ინფექცია/შიდსით და ტუბერკულოზით დაავადებული პირები.

### შემთხვევის გამოსავალი:

შემთხვევის გამოსავალი შეიძლება განისაზღვროს შემდეგი სახით:

- დასრულება წარმატებით;
- წყვეტა კლიენტის მიზეზით (მიზეზის მითითება, თუ ცნობილია);
- წყვეტა მიმწოდებლის მიზეზით (მიზეზის მითითება სავალდებულოა).
- 

### სერვისის მიწოდების მოდელი:

- საწყისი მონაცემების რეგისტრაციის შემდეგ, პაციენტი, მორიგე ოპერატორის მიერ, გადამისამართდება ოჯახის ექიმთან, რომელიც შეაფასებს პაციენტის სამედიცინო საჭიროებებს და პაციენტთან შეთანხმების საფუძველზე, დაგეგმავს საჭიროებების შესაბამის შემდგომ მომსახურებას (მართვის გეგმა).
- აღირიცხება ყველა ის შემთხვევა, რომელიც არ გადაეცემა ოჯახის ექიმს და შეფასდება ხშირად დასმული შეკითხვების შინაარსიც.
- პრეკონსულტირება, ტესტირება, პოსტკონსულტირება, ტესტირების შედეგების (მ.შ. ნეგატიური) კომუნიკაცია და ა.შ. ექიმის/ფსიქოლოგის, ექთნის მიერ განხორციელებული ნებისმიერი ინტერვენცია, განიხილება როგორც შემთხვევა, რომელიც ექვემდებარება შესრულებული სამუშაოს ანგარიშგებას. მ.შ. ექიმის მიერ განხორციელებული ზარი, რომლის მიზანიც შეიძლება იყოს პაციენტის ჯანმრთელობის მდგომარეობაზე პროაქტიული მიდევნება ანუ მონიტორინგი.
- მომსახურება განხორციელდება ეროვნული პროტოკოლის და/ან სახელმწიფო პროგრამების მიერ განსაზღვრული მოთხოვნების შესაბამისად.
- გამოყენებული იქნება ორმხრივი რეფერირების პრინციპი: სათემო ორგანიზაციებიდან → ტელეკლინიკის მიმართულებით და ტელეკლინიკიდან → სათემო ორგანიზაციების მიმართულებით
- მომსახურების მონიტორინგის მიზნებისთვის არ გამოვიყენებთ ზარის ჩაწერის ფუნქციას;
- ნაცვლად ამისა, ცენტრი გამოიყენებს ხარისხის მართვის არსებულ პროტოკოლს
- ერთიან სისტემაში არსებული ვალიდაციების, მონაცემთა და პერსონალური ინფორმაციის დაცვის მექანიზმების გათვალისწინებით, მონაცემთა სისტემური

რეგისტრაცია, ხორციელდება ელექტრონული სისტემის მონაცემების Excel ფორმატში (რეგისტრაციის ნიმუში იხილეთ დანართის სახით).

**არსებული ექსელის ფორმატი მოიცავს ოთხ ნაწილს. შესავსები/სახელმძღვანელო კოდების ჩამონათვალი, მიმღების, ექიმებისათვის და ფსიქოლოგებისათვის.**

**1. კოდების ჩამონათვალი:**

არსებულ შიტში მოთავსებული კოდები და მომხმარებელთან კონტაქტის შემთხვევაში ეთითება 2 ტელეფონის ნომერი, რადგან ერთ მომხმარებელს შესაძლებელია ჰქონდეს ორ სიმ-ბარათიანი მობილური ტელეფონი. თუკი მომხმარებელი დარეკავს მესამე სატელეფონო ნომრიდან, ახსნა-განმარტება ჩაიწერება გრაფაში „შენიშვნა“. როდესაც დანარჩენ სამ ფორმატიდან ერთში ხდება ნომრის შეყვანა, იგი აისახება კოდების ჩამონათვალის ფორმატში.

**2. მიმღების ფორმატი (წვდომა ინფორმაციაზე აქვს ყველა მონაწილე მხარეს)**

- პაციენტთან კონტაქტის (მ.შ. ზარის დაფიქსირების/ უკუგადარეკვის/ მომსახურების) თარიღი და დრო, სასწრაფოს შემთხვევაში მითითება წითლად. დრო მიენიჭება ავტომატურად ასო t-ს ჩაწერით (ხდება ყოველთვიური შედარება სატელეფონო პროგრამასთან).
- უნიკალური დაშვების კოდი.
- მომხმარებლის საკონტაქტო ტელეფონი (აისახება კოდების ფორმატში).
- განხორციელებული ზარის მიზეზის აღწერა (ივსება მიმღების თანამშრომლის მიერ, პაციენტის გადმოცემით და არა ინტერპრეტაციით).
- მომსახურების მიზნით გადაეცა (ოჯახის ექიმს, ფსიქოლოგს).

**3. ოჯახის ექიმის ფორმატი (წვდომა ინფორმაციაზე მხოლოდ ოჯახის ექიმს, საინფორმაციო სისტემების მართვის მენეჯერსა და დირექტორს)**

- კონსულტაციის დასაწყისი. დრო მიენიჭება ავტომატურად ასო t-ს ჩაწერით. (ხდება ყოველთვიური შედარება სატელეფონო პროგრამასთან).
- კონსულტაციის/კონსულტირების მიზეზი (პაციენტის მიერ მოწოდებული ტექსტით);
- კონსულტაცია/კონსულტირება (სიმპტომების ნიშნების/დაავადების დეტალური აღწერილობიდან დაწყებული, პაციენტთან გაზიარებული გადაწყვეტილების ჩათვლით, სამუშაო დიაგნოზის და მართვის გეგმით თუ სხვ. (მ.შ. დასმულ შეკითხვებზე სრული პასუხი).



- პირისპირ კონტაქტისას - განხორციელებული ინტერვენციები (ოჯახის ექიმი, COVID-19 ტესტირება, სხვა სპეციალისტების კონსულტაციები, სხვა გამოკვლევები);
  - შემთხვევის გამოსავალი (დასრულება წარმატებით, წყვეტა კლიენტის მიზეზით, წყვეტა მიმწოდებლის მიზეზით, რეფერალი ფსიქოლოგთან);
  - რეფერალის მიზეზი (აისახება რეფერირებულ ფსიქოლოგთან შესაბამის გრაფაში);
  - კონსულტაციის დასრულება (ხდება ყოველთვიური შედარება სატელეფონო პროგრამასთან);
  - კონსულტაციის ხანგრძლივობა (გენერირდება ავტომატურად);
  - შენიშვნა (ყველა ის გარემოება, რომელიც აღსანიშნავია პროგრამის ეფექტური მართვის უზრუნველსაყოფად).
4. ფსიქოლოგის ფორმატი (წვდომა ინფორმაციაზე ფსიქოლოგს, ოჯახის ექიმს, საინფორმაციო სისტემების მართვის მენეჯერსა და დირექტორს).
- ფსიქოლოგი (მომსახურების გამწევი ფსიქოლოგის სახელი);
  - შემთხვევის დასაწყისი (დრო იწერება არა ავტომატურად);
  - კოდი;
  - კონსულტირების მიზეზი (კოვიდი/სხვა);
  - დაკავშირების/კონსულტირების შინაარსი/ჩარევის მეთოდი (მაგ: შედგა თუ არა პაციენტთან კონტაქტი, კონსულტირების/ჩარევის მეთოდი - ფსიქოლოგიური ინტერვენცია, ფსიქომეტრია, CBT -ის სეანსი, DBT - ის სეანსი, ფსიქოგანათლება, ესაჭიროება ოჯახის ექიმის კონსულტაცია, რაც შეიძლება ჩაითვალოს კონტაქტის პროცესად; შეთანხმებული კონტაქტების/სეანსების სიხშირე და მომდევნო ვიზიტის თარიღი.)
  - შემთხვევის გამოსავალი (დასრულება წარმატებით; წყვეტა კლიენტის მიზეზით; წყვეტა მიმწოდებლის მიზეზით, რეფერალი ოჯახის ექიმთან, ჯანდაცვის სისტემის მოხმარების აუცილებლობა, რეფერალი ოჯახის ექიმთან უკუგების გარეშე, შემთხვევა გრძელდება);
  - რეფერალის მიზეზი (რეფერალის მიზეზი მიუვა შესაბამის პირს);
  - შემთხვევის დასრულება (დრო იწერება არა ავტომატურად);
  - შემდეგი ჩარევის თარიღი (დაცულია ერთკვირიანი პერიოდი);
  - კონსულტაციის ხანგრძლივობა (აღირიცხება ავტომატურად);
  - შენიშვნა (ყველა ის გარემოება რომელიც აღსანიშნავია პროგრამის ეფექტური მართვის უზრუნველსაყოფად).

- ტელეკლინიკის მუშაობის განრიგი:

- ტელეკლინიკაზე ხელმისაწვდომობა უზრუნველყოფილია 24/7 შემდეგი პრინციპით
  - პერსონალური ცხელი ხაზი ორშაბათიდან პარასკევის ჩათვლით, 10:00-დან - 19:00-მდე;
  - ავტომატიზებული ცხელი ხაზი 24/7 არასამუშაო საათებში ზარის დაფიქსირების და უკუგადარეკვის პრინციპით
  - სპეციალიზირებული კონსულტაციების მიწოდება ორშაბათიდან პარასკევის ჩათვლით, 10:00-დან - 19:00-მდე;
- როდესაც პაციენტი რეკავს COVID-19 საექვო სიმპტომების გამო და სიტუაცია ტრენირებული ოპერატორის მიერ შეფასდა, როგორც მწვავე, ოჯახის ექიმი რეაგირებს 30 წუთის განმავლობაში;
  - როდესაც პაციენტი რეკავს COVID-19 საექვო სიმპტომების გამო და მდგომარეობა არ მოითხოვს ოჯახის ექიმის დაუყოვნებელ რეაგირებას, ოჯახის ექიმი უკავშირდება პაციენტს იმავე დღეს;
  - თუ პაციენტი დარეკვისას მოითხოვს პირდაპირ ფსიქოლოგის კონსულტირებას, ფსიქოლოგი ახორციელებს მასთან უკუკავშირს იმავე დღეს;
  - თუ პაციენტი ფსიქოლოგთან გეგმიურად გადამისამართდება ოჯახის ექიმის მიერ, ფსიქოლოგი უკავშირდება პაციენტს არა უგვიანეს შემდეგი დღისა;
  - თუ პაციენტს ესაჭიროება დაკვალიანება სახელმწიფო პროგრამებთან დაკავშირებით, ოჯახის ექიმი უკავშირდება მას არა უგვიანეს იმავე სამუშაო დღისა.

## მონიტორინგისა და ხარისხის კონტროლის ჩარჩო

### მონაცემთა ანალიზი

#### ა) სატელეფონო ზარების აღრიცხვისა და ანგარიშგების სისტემის ანალიზი

1. ერთდროული შემომავალი და გამავალი ზარების რაოდენობა;
2. ზარების განაწილება სამუშაო და არასამუშაო საათების მიხედვით;
3. ნაპასუხარი ზარების რაოდენობა;
4. უპასუხო (ჩავარდნილი) ზარების რაოდენობა;
5. საუბრის ჯამური/საშუალო დრო;
6. მოლოდინის ჯამური/საშუალო დრო;
7. ოპერატორის რეაგირების ჯამური/საშუალო დრო;

8. მომხმარებლის საშუალო პოზიცია რიგში ზარის განხორციელებისას;
9. ჩავარდნილი ზარების შემთხვევაში, საშუალო პოზიცია რიგში და მოლოდინის დრო ზარის გათიშვისას;
10. ზარების დატვირთვის ყოველდღიური ანალიზი;
11. ზარების დატვირთვის ანალიზი დღე-ღამეში საათების მიხედვით;
12. ოპერატორების შესვენების დროს ანალიზი და სტატისტიკა;
13. რეალურ დროში მიმდინარე ზარების, ოპერატორების სტატუსის და მოლოდინში მყოფი ზარების შესახებ ინფორმაცია;
14. ზარების ჩაწერის, ამონაწერის და ძიების მართვა ანალიზის მიზნით

აღნიშნული ფუნქციების შესაბამისად, სტატისტიკურ და ხარისხობრივ ანალიზს რეგულარულად განხორციელებს ორგანიზაციაში არსებული ტექნიკური რესურსი, რომელიც სრულად მართავს მომსახურების რეგისტრაციისა და ანგარიშგების სისტემას.

**ბ) ტელე კლინიკის მიერ განხორციელებული სამედიცინო მომსახურების შეფასება:**

მონაცემთა ანალიზისათვის უნდა მოგროვდეს ინფორმაცია თითოეული პაციენტის პაციენტის უნიკალური კოდის მიხედვით, პერსონალური და/ან დაჯგუფებული რაიმე ნიშნის მიხედვით:

1. ერთი პაციენტის (საშუალო) კონტაქტი დაწესებულებასთან პაციენტის მიერ ინიცირებული
2. ოპერატორთან ზარის საშუალო ხანგრძლივობა
3. პაციენტის მიერ ინიცირებული - ექიმის პირველადი კონსულტაციის საშუალო ხანგრძლივობა; განმეორებითი კონსულტაციის საშუალო რაოდენობა და ხანგრძლივობა -
4. ექიმის მიერ ინიცირებული კონსულტაციის საშუალო ხანგრძლივობა-მეთვალყურეობის მიზნით; ტესტის პასუხის კომუნიკაციის და სხვ.
5. პაციენტის მიერ ინიცირებული - ფსიქოლოგიური კონსულტაციის რ-ბა და საშუალო ხანგრძლივობა
6. ფსიქოლოგის მიერ ინიცირებული - რ-ბა და საშუალო ხანგრძლივობა

**COVID-19 და სხვა შემთხვევა**

7. საექვო შემთხვევა კოვიდზე (თავისი შედეგებით - საჭიროებს ტესტირებას, ჩაუტარდა ტესტირება, საჭიროებს მეთვალყურეობას ტელეკლინიკის/საკუთარი ოჯახის ექიმის, ალტერნატიული დ-ზი და სხვ.)

8. გახანგრძლივებული კოვიდ-ინფექცია (თავისი შედეგებით - მკურნალობს თავის ოჯახის ექიმთან/ტელეკლინიკის ექიმთან, ჰოსპიტალიზებულია, გადაყვანილია სასტუმროში, მკურნალობს ბინაზე, გამოჯანმრთელდა და ა.შ.).
9. პოსტ-კოვიდ ინფექცია - მკურნალობს თავის ოჯახის ექიმთან/ტელეკლინიკის ექიმთან,, გაჯანმრთელდა, საჭიროებს დამატებით გამოკვლევებს, გადამისამართებულია ექიმ-სპეციალისტთან, და ა.შ.
10. ოპერატორთან დასმული შეკითხვების რაოდენობა, მ.შ. ხშირად დასმული შეკითხვები

გ) კომუნიკაცია პაციენტების კმაყოფილების შეფასების მიზნით, წინასწარ შემუშავებული კითხვარით - რაოდენობა, შედეგები, ანალიზი, დინამიკა (თანდართული კითხვარის შესაბამისად) - ყოველთვიურად მომსახურებული პაციენტთა სიიდან, რანდომიზებულად შეირჩევა მინიმუმ 5 (საჭიროების შემთხვევაში, მეტი), პაციენტი, რომელთანაც მოხდება დარეკვა და მიღებული სერვისის ხარისხის შეფასება.

	შეკითხვა	კარგი	მისაღები	ცუდი	N/A
1	ექიმი დაგიკავშირდათ დროულად?				
2	ექიმმა საკმარისი დრო დაგითმოთ, თქვენი პრობლემის/წუხილის მოსასმენად?				
3	გქონდათ, ექიმისთვის კითხვების დასმის საშუალება? ისაუბრეთ თქვენი ჩივილების მიზეზებზე?				
4	რა რჩევა მოგცათ ექიმმა COVID-19-თან დაკავშირებით?				
5	გაიგეთ, როგორ შეგიძლიათ მართოთ თქვენი დაავადება?				
6	იცით, როგორ უნდა მოიქცეთ, თუ სიმპტომები გაგიუარესდათ? რას ნიშნავს გაუარესება, თუ აგიხსნათ?				
7	დაგინიშნათ თუ არა მკურნალობა? რა რჩევები მოგცათ მკურნალობასთან დაკავშირებით?				
8	განახორციელა ექიმმა თქვენთან განმეორებითი სატელეფონო მონიტორინგი?				
9	ფსიქოლოგის კონსულტირების შემთხვევაში მიიღეთ თუ არა ფსიქოლოგიური მხარდაჭერა კონსულტაციის შემდეგ?				
10	გაუმჯობესდა თუ არა თქვენი ფსიქოლოგიური მდგომარეობა ფსიქოლოგთან კონსულტაციის შემდეგ?				

11	კონსულტირების შემდეგ იცით თუ არა როგორ უნდა მოიქცეთ ფსიქოლოგიური მდგომარეობის გაუარესების შემთხვევაში?				
----	--	--	--	--	--

კარგი - 2 ქულა,  მისაღები - 1 ქულა,  ცუდი - 0 ქულა,  N/A - კონკრეტულ შემთხვევაში არარელევანტურია

14 – 22 ქულა - კარგი

8 – 13 ქულა - მისაღები

0 -7 ქულა ცუდი

**დ) კონფიდენციალობასთან დაკავშირებული ზოგადი მოთხოვნები**

- გამოყოფილია კონკრეტული პირი, ვისაც უშუალოდ დაეკისრება საერთო პასუხისმგებლობა მონაცემთა უსაფრთხოებასთან დაკავშირებით;
- დაწესებულებაში არსებობს მონაცემთა უსაფრთხოებისა და კონფიდენციალობის მოთხოვნებისა და პროცედურების დოკუმენტი;
- აღნიშნულ დოკუმენტს უნდა გაეცნოს და ხელი მოაწეროს პროექტში მონაწილე თითოეულმა თანამშრომელმა იმის ნიშნად, რომ ისინი გაეცნენ და მზად არიან დაიცვან აღნიშნული მოთხოვნები.
- დაწესებულებამ უნდა აწარმოოს მონაცემთა შეგროვების სისტემაზე წვდომის მქონე თანამშრომელთა მუდმივად განახლებადი ავტორიზებული რეესტრი, თანამდებობისა და უფლებამოსილების მითითებით;
- დაწესებულებამ უნდა შეიმუშაოს დოკუმენტი იმის მითითებით, თუ რომელ კონკრეტულ თანამშრომელს რა ტიპის ინფორმაციაზე მიუწვდება ხელი, მათ შორის, განსაზღვროს იმ თანამშრომელთა სია, რომლებსაც ხელი მიუწვდებათ პერსონალური იდენტიფიკაციის შემცველ მონაცემებზე;
- პირები, რომლებსაც აქვთ სისტემის ფარგლებში არსებულ პერსონალურ ინფორმაციაზე წვდომა, ვალდებული არიან არ გასცდნენ მათთვის მინიჭებულ უფლებამოსილების ფარგლებს. ამასთანავე, მათ ეკისრებათ ვალდებულება, დაიცვან მონაცემთა საიდუმლოება, მათ შორის, მათი სამსახურებრივი უფლებამოსილების შეწყვეტის შემდეგ;
- თანამშრომლის განთავისუფლების შემთხვევაში, ელექტრონულ სისტემაზე წვდომის გაუქმების მიზნით, მიმწოდებელი ვალდებულია 2 სამუშაო დღის ვადაში აცნობოს აღნიშნულის შესახებ, სისტემის მომხმარებელთა მართვაზე პასუხისმგებელ პირს.