



010000, Нұр-Сұлтан қ., Үкімет үйі

010000, город Нур-Султан, Дом Правительства

№ _____

**Депутатам
Мажилиса Парламента
Республики Казахстан***к № ДЗ-116-дз от 2 сентября 2020 года***Уважаемые депутаты!**

Рассмотрев ваш депутатский запрос относительно мероприятий по борьбе с коронавирусной инфекцией (далее - КВИ), сообщаю следующее.

В январе текущего года, сразу после регистрации КВИ в других странах, при Правительстве создана Межведомственная комиссия по недопущению возникновения и распространения КВИ на территории Республики Казахстан (далее - МВК) с участием заинтересованных государственных органов под председательством заместителя Премьер-Министра Республики Казахстан.

На заседаниях МВК на постоянной основе рассматриваются и принимаются решения касательно готовности медицинских организаций, введения ограничительных мер и мониторинга их соблюдения, обеспечения лекарствами, организации вывоза наших граждан из-за рубежа, обеспечения безопасности условий труда и другие актуальные вопросы.

На базе Национального центра общественного здравоохранения создан Оперативный центр, который проводит мониторинг и учет эпидемиологической ситуации, прогноз распространения инфекции. На интернет ресурсах и в социальных сетях активно проводится информационно-разъяснительная работа с населением по мерам профилактики КВИ.

В связи с объявлением Всемирной организацией здравоохранения пандемии КВИ, создана Государственная комиссия по обеспечению режима чрезвычайного положения под председательством Премьер-Министра (далее – Государственная комиссия). В рамках Государственной комиссии приняты меры по введению карантина, укреплению инфраструктуры здравоохранения, дистанционному обучению в организациях образования, оказанию автоматизированных государственных услуг, социальной поддержке лицам, лишившимся доходов в связи с введением ограничительных мер, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, поддержке работодателей (*малого и среднего бизнеса*) для сохранения рабочих мест и стабильной оплаты труда, содействию занятости. В период чрезвычайного положения принят комплекс антикризисных мер по сохранению социально-экономической стабильности в стране и поддержке доходов населения.

На противоэпидемические мероприятия в рамках уточнения

республиканского бюджета на 2020 год выделено 125 283,5 млн. тенге.

Кроме того, при корректировке республиканского бюджета на 2020 год дополнительно предусмотрено 19 808,9 млн. тенге на стимулирование работников здравоохранения, задействованных в проведении противоэпидемических мероприятий.

Наряду с этим, для борьбы с КВИ из резерва Правительства выделено 181 510 млн. тенге *(на закуп средств индивидуальной защиты, дезинфицирующих, лекарств, медицинского и лабораторного оборудования и т.д.)*.

В соответствии с уровнем прироста заболеваемости КВИ с 13 мая текущего года поэтапно вводилось послабление и снятие ограничительных мер.

Вместе с тем, активное передвижение населения, несоблюдение масочного режима и социальной дистанции, привело к резкому подъему заболеваемости КВИ в июне-июле текущего года, что оказало высокую нагрузку на систему здравоохранения.

Весь потенциал системы здравоохранения был направлен на оказание медицинской помощи населению и борьбу с инфекцией. В результате принятых мер ситуация по КВИ в стране стабилизировалась.

Справочно: На сегодня ежесуточный прирост заболеваемости составляет 0,1 %, репродуктивный показатель инфекции – 0,93, выздоровело порядка 95 % заболевших лиц. Информация о количестве подтверждённых случаев КВИ и летальности ежедневно размещается на специально созданном интернет-ресурсе www.coronavirus2020.kz.

Наряду с этим ведется мониторинг случаев КВИ с отрицательным результатом полимеразной цепной реакции (далее - ПЦР), по состоянию на 28 сентября зарегистрировано 32 490 вероятных случаев КВИ, из них умерло – 350 человек, продолжают лечение – 5 083, выздоровело – 27 057 (84%).

Для повышения эффективности мер по борьбе с КВИ утвержден Национальный план по защите жизни и здоровья казахстанцев в условиях пандемии¹, который предусматривает комплекс мер по повышению эффективности оказания медицинской помощи населению, системы здравоохранения и др.

На складе ТОО «СК-Фармация» имеется запас 91 наименования лекарств для лечения КВИ на сумму 3,54 млрд. тенге. Продолжается отгрузка препаратов для лечения КВИ с учетом дополнительной заявки на сумму 14,98 млрд. тенге, дополнительно закупается 44 наименования востребованных лекарств на сумму 8,2 млрд. тенге *(закуплены 34 наименования ЛС, в процессе закупа - 10)*.

Также ТОО «СК-Фармация» прорабатывает вопрос насыщения розничной сети аптек наиболее востребованными препаратами.

С августа т.г. бесплатно выдаются лекарственные средства для лечения КВИ на амбулаторном уровне *(жаропонижающие препараты - парацетамол и ибупрофен, антикоагулянты-ривароксабан, апиксабан и дабигатран)* с запасом на более 1 млн. пациентов. Во всех регионах созданы стабилизационные фонды для обеспечения лекарств объемом порядка 11,9 млрд. тенге.

Для повышения доступности медицинской помощи приобретаются 100 передвижных автомашин, 53 рентген-аппаратов, 2700 ИВЛ *(есть в наличии*

¹ Постановление Правительства Республики Казахстан от 30 июля 2020 года № 489 «Об утверждении Национального плана по защите жизни и здоровья казахстанцев в условиях пандемии».

порядка 3,3 тыс.), до ноября текущего года будет поставлено 807 автомашин скорой помощи. Проводится работа по обеспечению больниц 64 кислородными станциями. Мощность ПЦР тестирования увеличена до 43 тыс. в сутки (*при необходимости может быть достигнута до 60 тыс.*).

В случае пессимистичного прогноза распространения КВИ, выработаны алгоритмы перепрофилирования коечного фонда в инфекционные и провизорные, при необходимости их мощность может расширяться до 51 тысячи. Наряду с этим, в регионах ведется строительство и реконструкция 15 инфекционных больниц.

Обеспеченность медицинскими кадрами для борьбы с КВИ составила - 33,5 тысяч специалистов, в случае их дефицита будут привлечены медицинские работники смежных специальностей и врачи-резиденты.

Справочно: Для стимулирования медицинских работников предусмотрены надбавки к заработной плате в зависимости от уровня риска в размере от 212,5 тыс. до 850 тыс. тенге в месяц. На текущий период надбавки получили 67,7 тыс. работников на общую сумму 76,8 млрд. тенге. Выплата стимулирующих надбавок будет продолжена до конца 2020 года, на эти цели из республиканского бюджета будет выделено до 150 млрд. тенге.

Для обеспечения доступности медицинской помощи функционируют выездные мобильные бригады (*по РК всего – 3 640, на селе - 1 737*).

В целях профилактики с 15 сентября текущего года началась кампания по вакцинации населения против гриппа, для этого закуплено 2,5 млн. доз вакцины (*за счет средств государственного бюджета будут привиты 2,2 млн. человек, на платной основе и за счет средств работодателей - 350 тыс. человек*).

Наряду с этим прорабатывается вопрос закупа вакцины против КВИ.

Кроме того, в Жамбылской области ведется строительство биофармацевтического завода по производству иммунобиологических препаратов, соответствующих стандартам GMP и разрабатывается отечественная вакцина против КВИ.

В целях укрепления санитарно-эпидемиологической службы постановлением Правительства² создан Комитет санитарно-эпидемиологического контроля Министерства здравоохранения, принимаются меры по укреплению кадрового потенциала, улучшению материально-технического оснащения санитарно-эпидемиологической службы.

Вопросы эпидемиологической ситуации находятся на особом контроле Правительства.

А. Мамин

Исп. Сарсенбаева Г.Е., тел. 750002

² Постановление Правительства от 22 сентября 2020 года № 596 «О некоторых вопросах Министерства здравоохранения Республики Казахстан».

Анализ сложившейся ситуации по коронавирусной инфекции

В целях предупреждения завоза и распространения заболевания коронавирусной инфекции в Республике Казахстан (далее - РК) в пунктах пропуска на Государственной границе, в том числе на объектах железнодорожного, автомобильного, воздушного, морского транспорта усилен санитарно-эпидемиологический режим.

Создан Республиканский штаб по предупреждению завоза и распространения нового типа коронавирусной инфекции в РК (*№50 от 30 января 2020 года*);

Вынесено постановление Правительства «О временном закрытии автомобильных пунктов пропуска на отдельных участках Государственной границы Республики Казахстан» (*№155 от 30 марта 2020 года*);

В целях усиления санитарно-карантинного контроля за перемещением лиц в пунктах пропуска Государственной границы Министром здравоохранения РК 31 января 2020 года утвержден приказ № 54 «Об усилении санитарно-карантинного контроля за перемещением лиц в пунктах пропуска Государственной границы».

Утверждено 47 Постановлений Главного государственного санитарного врача РК (*далее - ПГГСВ*).

Для объектов, возобновляемых деятельность разработаны алгоритмы с учетом санитарно-карантинных мер (*санитарно-дезинфекционный режим, социальная дистанция, использование медицинских масок, наличие санитайзеров и другие*), а именно соблюдение алгоритма санитарно-дезинфекционных мероприятий на промышленных предприятиях и производственных объектах, в том числе работающих вахтовым методом, в медико-социальных объектах, в трудовом коллективе (*офисы*), промышленных и индустриальных предприятий, строительных компаний (*застройщиков*), для стоматологических клиник и объектов сферы обслуживания (*салоны красоты, парикмахерские, химчистки, прачечные, ремонт оргтехники*).

Переутвержден клинический протокол диагностики и лечения коронавирусной инфекции с учетом рекомендаций передовых международных организаций.

Первые случаи коронавирусной инфекции зарегистрированы 13 марта текущего года среди прибывших чартерным рейсом из Берлина в город Алматы. Всего за март месяц зарегистрировано 343 случая, в том числе завозных – 89, среди контактных – 174 случая, местных – 78.

В апреле месяце средняя ежесуточная заболеваемость составляла 100 случаев и превалировала среди контактных лиц (*всего случаев – 3402*). В мае месяце – 7469 случаев, в июне-июле месяцах отмечался рост заболеваемости от 26 670 до 42 016 случаев в месяц. Далее в августе с связи с введением ограничительных мероприятий уровень заболеваемости снизился до 12 691 случай в месяц (*за сутки в среднем – 500 случаев*). В сентябре месяце уровень заболеваемости снизился до 80 случаев в сутки.

В целях обеспечения максимальной прозрачности данных по случаям COVID – 19 и пневмоний определены новые подходы к учету и формированию статистических данных которые внедрены с 1 августа текущего года.

С 1 августа текущего года в РК зарегистрировано **28 928** вероятных случаев коронавирусной инфекции (ПЦР-), из них умерло – **318** человек. Получают лечение – **21 968**, выписано – **6642** (23 %).

Внедрена классификация новых кодов МКБ-10 и сформирована статистика КВИ с объединением случаев лабораторно подтвержденных (КВИ+) и лабораторно отрицательных (КВИ-) случаев КВИ.

На 28 сентября 2020 года зарегистрировано 140265 случаев КВИ, из них 107 775 случай КВИ+ (U07.1) и 32 490 случаев КВИ- (U07.2). В том числе летальных случаев – 2075, из них 1725 от КВИ+ и 350 случаев от КВИ-.

Данный подход, позволит делать правильные прогнозы заболеваемости, адекватно планировать необходимые ресурсы: медицинские кадры, койки, медицинское оборудование, лекарственные средства, а также обеспечить прозрачность статистики.

Ограничительные меры.

На всей территории Республики Казахстан **чрезвычайное положение** на период с **08 часов 00 минут 16 марта 2020 года на срок до 07 часов 00 минут 15 апреля 2020 года** (*Указ Президента Республики Казахстан от 15 марта 2020 года № 285*), на 16 марта в РК зарегистрировано 13 случаев коронавирусной инфекции.

В городах Нур-Султана и Алматы с **19 марта 2020 года** по решению Государственной комиссии введен карантин, включая ограничение на въезд и выезд. В последующем аналогичные меры были приняты по всей стране.

При этом **карантин в регионах** вводился последовательно с учетом анализа регистрации и распространения коронавирусной инфекции среди населения, с обсуждением на заседании Государственной комиссии.

Так, карантин и ограничительные меры были введены с 30 марта в Карагандинской области, с 31 марта в г. Шымкент, Актюбинской, Алматинской области, с 3 апреля в Акмолинской, Туркестанской областях и поэтапно в остальных регионах.

С **20 апреля т.г.** в городах Нур-Султан, Алматы начато возобновление деятельности отдельных объектов (*промышленные предприятия, компании строительной и дорожно-строительной сферы, крупные строительные магазины, компании в сферах транспорта, складирования, сервисные компании сельскохозяйственного назначения и другие*). В областях возобновление деятельности начато с **27 апреля 2020 года** и в г. Шымкент с 1 мая 2020 года, когда в среднем в сутки регистрировалось до 150 случаев, ежедневный прирост заболеваемости составил от 3 до 8,4.

Указом Президента Республики Казахстан от 29 апреля 2020 года № 310 **Чрезвычайное положение продлено до 00 часов 00 минут 11 мая 2020 года**, что позволило удержать прирост заболеваемости до 5% в сутки (*в среднем до 150 случаев*), после снятия Чрезвычайного положения уровень заболеваемости вырос в 2 раза с регистрацией до 270 случаев в сутки.

С 11 июня отмечается подъем заболеваемости от 500 до 1900 случаев в сутки, учитывая эпидемиологическую ситуацию во всех 17 регионах введены **дополнительные меры ужесточения**.

Учитывая, рост заболеваемости КВИ решением МВК в городах Нур-Султан и Алматы, Караганда, Шымкент, Павлодар, Экибастуз, в соответствии с решением МВК введены **дополнительные ограничительные меры в выходные дни** — 20-21, 27-28 июня т. г. (*приостановлена деятельность ТРЦ, торговых домов, сетевых магазинов, крытых продовольственных и непродовольственных рынков, базаров; ограничена работа общественного транспорта; приостановлено функционирование общественных мест: парков, скверов, набережных, пляжей, аквапарков; приостановлена деятельность фитнес-центров; ограничен выход на улицу лиц старше 65 лет. В соответствии с постановлениями Главных санитарных врачей регионов закрыты въезды в туристические зоны*).

А также в населенных пунктах регионов с численностью более 50 тыс. населения приостановлено функционирование общественных мест: парки, скверы, набережные, аквапарки, лицам, проживающим в туристических зонах рекомендовано соблюдение социального дистанцирования, ограничен выход на улицу лиц старше 65 лет.

Учитывая эпидемиологическую ситуацию в стране 2 июля текущего года Государственной комиссией по восстановлению экономического роста при Президенте Республики Казахстан принято решение **о введении строгих ограничительных карантинных мер** на 14 дней по всей республике с **00-00 часов 5 июля 2020 года** (*всего заболело – 48 574, прирост заболеваемости составил 3%*).

Далее Государственной комиссией по восстановлению экономического роста при Президенте Республики Казахстан принято решение **о продлении карантинного режима** на территории Республики Казахстан с 07.00 часов 3 августа по **00.00 часов 16 августа 2020 года** (*Государственная комиссия от 30 июля*).

С 17 августа согласно плана поэтапного смягчения карантинных мер (*одобрен на Государственной комиссии от 13 августа т.г.*) **возобновлена деятельность** торгово-развлекательных центров, торговых домов (*дополнительно к работе аптек и продовольственных магазинов, разрешается деятельность бутиков*), торговых сетей, крытых рынков, с ограничением количества посетителей из расчета площади помещений на 1 человека не менее 4 кв. м. и заполняемости не более 30% (*для рынков, торговых домов площадью более 500 кв.м., бизнес-центры, ТРЦ*); салонов красоты, парикмахерских, СПА центров, объекты, оказывающие косметологические услуги, при соблюдении социальной дистанции и обеспечении площади не менее 4 кв. метров на 1 посетителя по предварительной записи; детских кабинетов коррекции, образовательных центров для взрослых и детей, при заполняемости групп не более 5 человек по предварительной записи; детских дошкольных учреждений – дежурные группы не более 15 детей по возрастам; деятельность аттракционов на открытом воздухе при соблюдении социальной дистанции, регулировании потока посетителей и обязательного масочного режима; фитнес-центров (*за исключением бассейнов*) при соблюдении площади не менее 5 кв. метров на 1 посетителя и заполняемости не более 50% мощности по предварительной записи; бань, саун (*за исключением бассейнов*) с заполняемостью не более 50% при соблюдении социальной дистанции не менее 4 кв. метров на 1 посетителя.

Сохранен дистанционный формат работы для 80% сотрудников государственных органов и организаций, национальных компаний, офисов и других учреждений.

Разрешены: индивидуальные и групповые тренировки на открытом воздухе не более 5 человек; спортивные тренировки для Национальных сборных и клубных команд – при условии не более 30 человек, проживания на спортивных базах, соблюдения противоэпидемических и профилактических мероприятий; перемещение по улицам, но не более 3-х человек, за исключением членов одной семьи; перемещение в парках, скверах, набережных на открытом воздухе не более 3-х человек, за исключением членов одной семьи. Возобновлено движение общественного транспорта при заполняемости по числу посадочных мест, с увеличением количества автобусов в часы пик.

Сохранен запрет на проведение зрелищных, спортивных, семейных, памятных, торжественных и других массовых мероприятий, в том числе на дому; работу баров, ночных и игровых клубов, караоке, фудкортотв кинотеатров и прочих развлекательных заведений для детей и взрослых; деятельность объектов культуры, музеев, проведение конференций, выставок, форумов; работу бассейнов, городских и общественных пляжей, открытых аквапарков; работу религиозных объектов; на передвижение пригородных пассажирских поездов/электричек, формирование общих вагонов, за исключением рабочих поездов, междугородних автобусов/микроавтобусов.

Установлены ограничительные меры в выходные дни на передвижение лиц старше 65 лет, движение общественного транспорта, деятельность торгово-развлекательных центров *(за исключением аптек и продовольственных супермаркетов)*, торговых домов, торговых сетей, непродовольственных и продовольственных крытых рынков, салонов красоты, парикмахерских, косметологических салонов, СПА-салонов, фитнес-центров, бань, саун, детских и взрослых образовательных центров, коррекционных кабинетов, аттракционов на открытом воздухе.

Лабораторная диагностика.

На начало **апреля текущего года** тестирование на COVID-19 методом ПЦР в Республике Казахстан осуществлялось в 28 лабораториях мощностью **6000** тестов в сутки, из них 19 лабораториями Министерства, 6 частными и 3 медицинскими лабораториями.

Во второй половине апреля месяца тестирование осуществлялось с мощностью до **14000** тестирования в сутки. Всего за апрель проведено 262 470 тестирований, положительных тестов 2748.

В **мае** мощность тестирования увеличилось - **19 тысяч** тестов в сутки и осуществлялось 47 лабораториями, из них лабораториями Министерства 23, лабораториями УЗ 12 и частными лабораториями 12. Всего за май проведено 561 281 исследований, положительных 9132.

В **июне** мощность тестирования увеличилось до **28 тысяч** тестов в сутки за счет задействованных 56 лабораторий, из них лабораториями Министерства 23, лабораториями УЗ 13 и частными лабораториями 20. Всего в июне проведено 707135 исследований, положительных 52067.

На начало **июля** мощность лабораторного тестирования достигла **32 000** тестов/сутки за счет увеличения до 59 количества лабораторий, из них: санитарно-эпидемиологической службы до 23, частных медицинских лабораторий до 20 и лабораторий медицинских организаций до 16. Всего в июле проведено **1 949 122** тестов на COVID-19.

По состоянию на **10 сентября 2020 года** диагностику COVID-19 осуществляют 99 лабораторий, из них санитарно-эпидемиологической службы – 23, частных – 24, медицинских организаций – 26, ветеринарных – 26 лабораторий. На 10 сентября текущего года лабораториями при мощности 41 733 исследований в сутки, проведено 2 632 963 исследований (*по нарастанию с февраля 2020 г.*).

В случае «второй волны» с учетом дооснащения лабораторий МЗ и МИО - планируется доведение тестирования до **60** тысяч в сутки.

Обеспеченность оборудованием, транспортом.

В инфекционных и провизорных стационарах в наличии имеются 3 379 аппаратов ИВЛ, дополнительно закупаются еще 2 619 единиц, в том числе 1 500 аппаратов отечественного производства на базе казахстанско-турецкого предприятия ТОО «Казахстан ASELSAN инжиниринг».

В настоящее время Министерством совместно с местными исполнительными органами реализуются комплекс мер по подготовке ко второй волне COVID-19, ведутся работы по запуску медицинского оборудования, санитарного автотранспорта, строительству и модернизации инфекционных больниц, в том числе:

закупаются **53 рентген-аппарата** отечественного производства, что позволит на 100% обеспечить сельские больницы и поликлиники;

принимаются меры по дооснащению **кислородными концентраторами** и подведению медицинских газов к объектам здравоохранения в рамках средств местных бюджетов, а также за счет средств общественных и благотворительных фондов (*в том числе «Шугыла», «Алии Назарбаевой», «Айдын Нуры» и т.д.*), корпорации Казахмыс, АО «Фонд национального благосостояния» и Всемирной организации здравоохранения;

запланирован в действующих инфекционных больницах ввод в эксплуатацию **64 централизованных кислородных станций** в 15 регионах страны (*Акмолинская, Актюбинская, Алматинская, Атырауская, Восточно-Казахстанская, Жамбылская, Западно-Казахстанская, Кызылординская, Костанайская, Карагандинская, Мангистауская, Павлодарская, Северо-Казахстанская, Туркестанская области и г. Шымкент*) в рамках средств местных бюджетов до 1 ноября 2020 года;

закуплены **100 единиц передвижных медицинских комплексов** отечественного производства, оснащенные необходимым медицинским оборудованием (*рентген-аппаратами, УЗИ, ЭКГ и гинекологическим смотровым оборудованием*);

дополнительно закупаются **2 619 стационарных аппаратов ИВЛ**, в том числе **1 500 аппаратов отечественного производства** (*в настоящее время в инфекционных и провизорных стационарах в наличии имеются 3 379 аппаратов ИВЛ*).

Кроме того, с целью обеспечения готовности системы здравоохранения к пессимистичному сценарию планируется завершить возведение и реконструкция 15 инфекционных больниц на более 3 тысячи коек.

В рамках исполнения поручения Главы государства по сокращению времени доезда скорой помощи до пациентов в 2020 году служба скорой медицинской помощи оснащается **1 167 единицами санитарного автотранспорта** отечественного производства через механизм финансового лизинга АО «БРК-Лизинг».

Обеспеченность лекарственными средствами.

Принят ряд срочных мер по вопросам лекарственного обеспечения.

Регионами с момента пандемии заявлена дополнительная потребность по **91** наименованию лекарств на сумму **14,98** млрд. тенге.

С 22 июля 2020 г. сформирован запас в инфекционных и провизорных центрах по всей стране. Единым дистрибьютором отгружено **91** наименование лекарств на сумму **11,44** млрд тг. , который оперативно пополняется за счет закупленного дополнительного объема ЛС и МИ.

Единым дистрибьютором закупаются **44** наименования востребованных лекарств на сумму **8,2** млрд. тенге, для лечения порядка **60 000** пациентов в стационарах.

Данная мера позволит создать резерв по ЛС для лечения КВИ для второй волны и сгладить проблемы с планированием потребности и заболеваемости.

Введена нозология COVID-19, включающая **5** наименований ЛС, жаропонижающие средства и антикоагулянты (*жаропонижающие препараты Парацетамол и Ибупрофен, антикоагулянты Ривароксабан, Аликсабан и Дабигатран*), которая охватит 1 млн человек до конца года.

Данная мера позволит разгрузить инфекционные и провизорные центры, лечить легкие формы COVID-19 на амбулаторном уровне, снизить карманные расходы населения на закуп ЛС, снизить расходы государства на стационарное лечение.

Информационно-разъяснительная работа.

Министерство здравоохранения Республики Казахстан (далее - Министерство) осуществляет меры, применяемые в условиях режима чрезвычайного положения, в том числе комплексную информационно-разъяснительную работу, оперативное информирование и разъяснение мер, проводимых медицинскими работниками по предотвращению распространения коронавируса.

На официальном сайте и социальных сетях Министерства, Комитета контроля качества и безопасности товаров и услуг ежедневно обновляются и размещаются пресс-релизы и инфографики об эпидемиологической ситуации в стране на трех языках (*казахском, русском, английском*), Постановление Главного государственного санитарного врача Республики Казахстан, а также ролики по профилактике коронавирусной инфекции в социальных сетях и на телеканалах в прайм-тайм.

Вместе с тем, Министерством во все центральные государственные органы, акиматы областей и городов республиканского значения и Управления делами Президента Республики Казахстан направлены Правила (Памятки) по профилактике коронавирусной инфекции, ответы на часто задаваемые вопросы на трех языках для информирования населения, распространения на местах и в подведомственных организациях, а также растиражированы в социальных сетях.

Также Министерством были обновлены и размещены на трех языках (*казахский, русский и английский*) Памятки (*Правила*) поведения в период чрезвычайной ситуации и Рекомендации для населения по вопросам коронавирусной инфекции COVID-19 на сайте и следующих официальных социальных сетях Министерства:

В настоящее время, с целью обеспечения круглосуточной консультации граждан по вопросам COVID-19, помимо единых call-центров (19), в регионах функционируют call-центры при ПМСП и скорой медицинской помощи (*около 400*).

С момента внедрения системы ОСМС начал функционировать контакт-центр 1406 для поддержки граждан по вопросам ОСМС в режиме 24/7.

С марта текущего года контакт-центр 1406 помимо основного функционала занимается вопросами профилактики распространения и локализации последствий новой коронавирусной инфекции COVID-19 и связанным с ним режимом чрезвычайного положения на территории Республики Казахстана и является важным социальным некоммерческим проектом предназначенным для решения проблемных вопросов населения в период пандемии.

НАО «Фонда социального медицинского страхования» была разработана 3-х уровневая модель рассмотрения обращений граждан, которая нацелена на качественное и точечное решение вопросов населения при обращении в медицинские организации РК, так:

1 линия в лице Контакт центра обеспечивает прием, регистрацию жалоб и обращений и предоставляет обратную связь заявителям;

2 линия представлена аналитиками, выявляющими системные проблемы в процессе оказания медицинских услуг населению;

3 линия представлена медицинскими организациями – поставщиками медицинских услуг, которые в режиме онлайн получают обращения граждан в том числе и посредством мобильного приложения Qoldau 24/7.

Также, для качественной и своевременной консультации граждан привлечены порядка 340 врачей-консультантов, 478 средних медицинских работников и 157 диспетчеров.

Продолжается поэтапная работа по усилению call-центров, путем изменения графика работы и привлечения дополнительных врачей-консультантов, в том числе психологов.