



БУЙРУК  
ПРИКАЗ

04.05.2020 № 287

Бишкек ш.

**COVID-19 эпидемиясына каршы аракеттенүүдө  
Кыргыз Республикасынын саламаттык сактоо  
системасына көмөк көрсөтүү үчүн Бишкек ш. 118  
тынымсыз байланыш линиясынын (Call-борборлор)  
бирдиктүү кызматын уюштуруу жөнүндө**

Саламаттык сактоо системасына баштапкы кайрылууларды жана мобилдик командалардын багыттоосун азайтуу үчүн, телефон аркылуу эпидемиологиялык анамнез чогултуу менен COVID-19 жугузгандарды эрте аныктоо жана тиешелүү кызматтарга маалыматты берүү, калкка оорунун алдын алуу, дарылоо, медициналык жардамдарды алуу жана COVID-19 байланышкан башка маселелер боюнча 118 номери аркылуу маалымат берүү максатында,

**Буйрук кылам:**

1. Тиркелгендер бекитилсин:

1.1. “COVID-19 эпидемиясына каршы аракеттенүүдө Кыргыз Республикасынын саламаттык сактоо системасына көмөк көрсөтүү үчүн Бишкек ш. жана облустарда 118 тынымсыз байланыш линиясынын (Call-борборлор) бирдиктүү кызматын уюштуруу жөнүндө” убактылуу жобо (1-тиркеме).

1.2. COVID-19 аныктоо үчүн телефон аркылуу эпидемиологиялык анамнезди чогултуу үчүн анкетанын формасы (2-тиркеме).

1.3. Калк үчүн Бүткүл дүйнөлүк саламаттык сактоо уюмунун сунуштарынын негизинде (FAQ) көп берилүүчү суроолордун тизмеси (3-тиркеме).

2. Адам ресурстары жана уюштуруу иштери башкармалыгынын (Бообекова А.А.), Медициналык жардамды уюштуруу жана дары саясаты башкармалыгынын (Ешходжаева А.С.) начальниктери:

2.1. call-борборлорду уюштуруу, координациялоо жана алардын ишине мониторинг кылуу иштерин бардык кызыкдар тараптар жана өнөктөштөр менен байланышта иштөөнү камсыз кылышсын

Мөөнөтү: 2020-ж. май-июнь;

2.2. КР Саламаттык сактоо министрлигинин 05.04.2020-ж. №218 буйругу менен бекитилген документтерди кайра карап чыгууну жана COVID-19 боюнча алгоритмдерди жаңылоо иштерин камсыз кылышсын

Мөөнөтү: 2020-ж. май-июнь;

3. С.Б. Данияров ат. Кыргыз мамлекеттик кайра даярдоо жана квалификацияны жогорулатуу медициналык институтунун ректору (Курманов Р.А.), Үй-бүлөлүк дарыгерлер топторунун жана үй-бүлөлүк медицина ассоциациясынын директору (Мукеева С.Т.- макулдашуу боюнча), Медайым иштери боюнча адистеринин ассоциациясынын төрагасы (Кыргызбаева А.Б. – макулдашуу боюнча):

3.1. COVID-19дун актуалдуу маселелери боюнча операторлорду онлайн окутуу убактысын жана күнүн аныкташсын жана уюштурушсун

Мөөнөтү: 2020-ж. май

3.2. оператор болуп иштей турган ординаторлорго насаатчыларды камсыздашсын

Мөөнөтү: 2020-ж. май-июнь;

4. Бишкек ш. Мэриясына караштуу Шаардык саламаттык сактоо башкармалыгы, Ош облусу жана Ош шаары (Шамшиев А.А., Ташполотов К.), Жалал-Абад (Эрматов Н.М.), Баткен (Борубеков А.К.), Нарын (Алияскаров М. А.), Талас (Шамбетова А.Э.), Чүй (Мамытова Б.К.), Ысык-Көл (Сагымбаев М.О.) облустары боюнча саламаттык сактоо координаторлору:

4.1. Бишкек ш. жана 7 облуста Call-борборлорду өнүктүрүүгө көмөк көрсөтүү үчүн, уюштуруучулук, усулдук колдоо көрсөтүшсүн.

Мөөнөтү: 2020-ж. май-июнь;

4.2. программалык камсыздоону өркүндөтүү, жайылтуу жана коштоо иштерин камсыздашсын

Мөөнөтү: 2020-ж. май-июнь;

4.3. ар бир Бириккен үй-бүлөлүк медицина борборлорунда Call-борборлорунун жооптуу адамдарды/координаторлорду дайындашсын;

4.4. эки нөөмөттө иштөө максатында, ар бир Call-борборго 2ден операторду тургузуу үчүн, үй-бүлөлүк медицина врачтарынан, медайымдарынан жана ординаторлордон 4 операторду дайындашсын;

4.5. компьютердик жана кеңсе жабдыктарын орнотуу жана алардын Интернетке кошуу үчүн, керектүү электромонтаждык жана башка иштерди жүргүзүү менен Call-борборду жайгаштырууга орунжайды даярдашсын;

4.6. координаторлор жана операторлор үчүн Call-борбордун орунжайына керектүү телефон аппараттарын жана компьютерлерди коюп беришсин;

4.7. пациенттерди көзөмөлгө алуу жана дарылоо үчүн багытоо/кайра багыттоо максатында, шаарлардын жана райондордун саламаттык сактоо уюмдарынын байланыш маалыматтарын даярдашсын жана дайыма актуалдаштырып туруу иши камсыздашсын;

4.8. тиешелүү облустук жана райондук кызматтардын байланыш маалыматтарын даярдашсын жана дайыма актуалдаштырып туруу иши камсыздашсын (социалдык колдоо, азык-түлүк менен жардам берүү ж. б.);

4.9. COVID-19га байланыштуу маселелер боюнча КР Өкмөтүнүн Ыйгарым укуктуу өкүлдөрү жана шаардык жана райондук деңгээлдердеги жергиликтүү мамлекеттик администрациялар (мэриялар жана акимиаттар) менен онлайн режиминдеги байланышты камсыздашсын;

4.10. бардык райондук ҮМБлар жана облус боюнча мобилдик бригадалар менен байланышты камсыз кылышсын жана ишти координациялашсын.

5. Электрондук саламаттык сактоо борборунун директору (Станбеков Б.К.), “Кыргыз Республикасында медициналык билим берүү реформалары” долбоорунун жетекчиси (Орозалиева Г.С. - макулдашуу боюнча), Кыргызстан-Сорос фондунун “Коомдук саламаттык сактоо” программасынын директору (Мукамбетов А.- макулдашуу боюнча):

5.1. Электрондук саламаттык сактоо борборунун имаратында жайгашкан Саламаттык сактоо маалыматтарын иштетүү борборунда программалык камсыздоону өткөрүп берүүнү жана орнотууну тариздешсин;

5.2. программалык камсыздоону иштетүүнүн зарыл шарттарын камсыз кылышсын.

6. Тынымсыз байланыш кызматын (Call-борборлор) уюштурууга байланышкан сарптоолор, анын ичинен операторлорго жана координаторлорго болгон сарптоолор (гонорар жана окутуу) “КРда медициналык билим берүү реформасы” SDC жана Кыргызстан-Сорос Фондунун (макулдашуу боюнча) каражаттарынын эсебинен төлөнсүн.

7. Бул буйруктун аткарылышын көзөмөлдөө статс-катчы К.Т.Шадыхановго жүктөлсүн.

**Об организации единой службы горячей  
линии 118 (Call-центры) в г. Бишкек и областях  
для оказания содействия системе здравоохранения  
Кыргызской Республики в противодействии  
эпидемии COVID-19**

В целях раннего выявления, инфицированного COVID-19 путем сбора эпидемиологического анамнеза по телефону и передачи информации в соответствующие службы здравоохранения для уменьшения первичных

физических обращений в систему здравоохранения, направлений мобильных команд и информирования населения по профилактике, диагностике, получению медицинской помощи и другим вопросам, связанным с COVID-19 по телефонным номерам 118

### **Приказываю:**

1. Утвердить прилагаемые:

1.1. Временное положение «Об организации единой службы «Горячая линия 118» (Call-центров) в г. Бишкек и областях для оказания содействия системе здравоохранения Кыргызской Республики в противодействии эпидемии COVID-19» (приложение 1).

1.2. Форму анкеты для сбора эпидемиологического анамнеза по телефону на предмет выявления COVID-19 (приложение 2).

1.3. Список часто задаваемых вопросов (FAQ) на основе рекомендаций ВОЗ для населения (приложение 3).

2. Начальникам УЧРиОР (Бообекова А.А.), УОМПиЛП (Ешходжаева А.С.):

2.1. обеспечить организацию call-центров, координацию и мониторинг их работы, коммуникацию со всеми заинтересованными сторонами и партнерами

Срок: май-июнь 2020 г.

2.2. обеспечить пересмотр документов и обновление алгоритмов по ведению COVID-19, утвержденных приказом МЗ КР №218 от 05.04.2020 г.

Срок: май-июнь 2020 г.

3. Ректору КГМИПиПК им. С.Б. Даниярова (Курманов Р.А.), директору АГСВиСМ (Мукеева С.Т.-по согласованию), председателю Ассоциации специалистов сестринского дела (Кыргызбаева А.Б.-по согласованию):

3.1. выделить время и дату и организовать онлайн обучение операторов по актуальным вопросам ведения COVID-19

Срок: май 2020 г.

3.2. обеспечить наставничество над ординаторами, которые будут работать в качестве операторов

Срок: май-июнь 2020 г.

4. Городскому управлению здравоохранения при Мэрии г. Бишкек, координаторам по здравоохранению Ошской области и г. Ош (Шамшиев А.А., Ташполотов К.), Жалал-Абадской (Эрматов Н.М.), Баткенской (Борубеков А.К.), Нарынской (Алияскаров М. А.), Таласской (Шамбетова

А.Э.), Чуйской (Мамытова Б.К.), Ысык-Кульской (Сагымбаев М.О.) областей:

4.1. осуществлять организационную, методологическую поддержку для содействия развитию Call-центров в г. Бишкек и 7 областях Кыргызской Республики.

Срок: май-июнь 2020 г.

4.2. обеспечить совершенствование, внедрение и сопровождение программного обеспечения

Срок: май-июнь 2020 г.

4.3. назначить ответственных лиц/координаторов Call-центров в каждом ОЦСМ;

4.4. назначить по 4 оператора из числа семейных врачей, медицинских сестер и ординаторов для работы в две смены по 2 оператора в каждом из Call-центров;

4.5. подготовить помещение для размещения Call-центра с проведением необходимых электромонтажных и других работ для установки компьютерного и офисного оборудования и подключения их к Интернет;

4.6. оснастить помещение Call-центра необходимыми телефонными аппаратами и компьютерами для координаторов и операторов;

4.7. подготовить и обеспечить постоянную актуализацию контактных данных организаций здравоохранения городов и районов для направления/перенаправления пациентов для последующего наблюдения и лечения;

4.8. подготовить и обеспечить постоянную актуализацию контактных данных соответствующих областных и районных служб (социальная поддержка, продовольственная поддержка и т. д.);

4.9. обеспечивать поддержку коммуникаций в он-лайн режиме с Полномочными представителями Правительства КР и местными государственными администрациями (мэрии и акиматы) на городском и районном уровнях по вопросам COVID-19;

4.10. координировать работы и обеспечить связь со всеми районными ЦСМ и мобильными бригадами по области.

5. Директору ЦЭЗ (Станбеков Б.К.), руководителям проекта «Реформы медицинского образования в Кыргызской Республике» (Орозалиева Г.С. - по согласованию), директору программы «Общественное здравоохранение» Фонда Сороса-Кыргызстан (Мукамбетов А.-по согласованию):

5.1. оформить передачу, установку программного обеспечения в Центре обработки данных здравоохранения, расположенного в здании ЦЭЗ;

5.2. обеспечить необходимые условия функционирования программного обеспечения.

6. Расходы, связанные с организацией службы горячей линии (Call-центры) включая поддержку операторов и координаторов (гонорар и обучение) отнести за счет средств проекта SDC «Реформа медицинского образования в КР» и Фонда Сорос-Кыргызстан (по согласованию).

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на статс-секретаря Шадыханова К.Т.

**Министр**



**С.Т. Абдикаримов**



**Временное положение  
об организации единой службы «Горячая линия 118»  
(Call-центры) в г. Бишкек и областях для оказания  
содействия системе здравоохранения Кыргызской  
Республики в противодействии эпидемии COVID-19**

**1. Общие положения**

1. Единая служба "Горячая линия 118" (далее Call-центры) организована и функционирует на базе Главного управления здравоохранения г. Бишкек и Областных центров семейной медицины.

2. Call-центры в своей деятельности руководствуются Конституцией Кыргызской Республики, законами Кыргызской Республики, указами и распоряжениями Президента Кыргызской Республики, постановлениями и распоряжениями Правительства Кыргызской Республики, приказами и распоряжениями Министерства здравоохранения Кыргызской Республики и иными нормативными правовыми актами, а также настоящим Положением.

3. Call-центры созданы в целях улучшения работы первичной медико-санитарной помощи (ПМСП) и раннего выявления инфицированного COVID-19 путем сбора эпидемиологического анамнеза по телефону, ограничения физического обращения пациентов в систему здравоохранения, и тем самым снижение риска распространения инфекции COVID-19, сокращения госпитализации, связанной с COVID-19, путем предоставления населению своевременных и квалифицированных медицинских консультаций.

**2. Основные задачи и функции Call-центров**

4. Call-центры - это одна из форм взаимодействия населения с организацией здравоохранения ПМСП и предназначена для обеспечения эффективной работы по вопросам, связанным с COVID-19, консультированию, профилактике и предупреждению распространения.

Задачами Call-центров являются:

- предоставление населению города Бишкек и 7 областей Кыргызской Республики информации о COVID-19 и мерах его контроля, ответов на часто задаваемые вопросы;

- определение адреса обратившихся с жалобами и симптомами, характерными COVID-19 с последующим направлением мобильных бригад, для тестирования и дальнейшей госпитализации или изоляции;

- информирование лиц, обращающихся за поддержкой и их перенаправление в компетентные службы реагирования на COVID-19 (ЦСМ, социальные и финансовые службы, НПО и группы добровольной поддержки, государственные учреждения и т.д.).

5. О функционировании Call-центров, целях и задачах ее организации общественность периодически оповещается через средства массовой информации.

### **3. Порядок учета обращений в Call-центры**

6. Сбор и предварительную обработку информации, поступающей на телефоны единой службы "Горячая линия 118", осуществляют операторы данной службы.

7. Для учета обращений граждан ведется электронный журнал регистрации входящих обращений, поступающих по линии 118.

8. Электронный журнал регистрации входящих обращений в Call-центры должен иметь следующие графы:

- а) статус обращения;
- б) порядковый номер обращения;
- в) дата поступления обращения;
- г) область, район, из которых поступила информация;
- д) информация об абоненте;
- е) краткое содержание;
- ж) орган, в который направлено обращение для рассмотрения;
- з) время и дата отправки;
- к) отметка о результатах выезда мобильных команд.

### **4. Организация работы Call-центров**

9. Областными координаторами по здравоохранению назначаются ответственные лица, которые отвечают за работу областного Call-центра. Ими могут быть заместители директора областных ЦСМ.

10. Ответственные лица отвечают за координацию и обеспечение бесперебойной работы Call-центра, а также мониторинга процесса. В их задачи входит организация и координация работы по COVID-19 на уровне области, поддержание связи со всеми районными ЦСМ и мобильными



бригадами по области, коммуникация с другими службами, а также работа с населением.

11. В областных Call-центрах и ГУЗ г. Бишкек работают 4 оператора под руководством ответственного лица.

12. Прием обращений от граждан осуществляется посредством телефонной связи в строго определенное время с 8-00 до 20-00, а также принимаются обращения, направленные в адрес организации ПМСП по почте и посредством Интернет-связи.

13. Прием обращений от населения производится с любого стационарного и мобильного телефона, звонок автоматически переадресовывается в единую службу «Горячей линии 118» области. Звонок бесплатный.

14. В соответствии с задачами операторы Call-центров, ежедневно:

- регистрируют вызовы и контактные данные пациента, и заносят их в базу данных;

- предоставляют запрашиваемую информацию по COVID-19, и меры по безопасному поведению;

- собирают эпиданамнез по установленной форме, заполняют Анкету для сбора данных о самостоятельно обратившемся лице по горячей линии 118;

- операторы проводят быструю клиническую оценку состояния пациента при обращении с симптомами, характерными для COVID-19 в соответствии с алгоритмом, и передают информацию ответственному лицу (координатору) за работу мобильных команд. Далее координатор действует в соответствии с утвержденным алгоритмом МЗ для мобильных бригад и ПМСП.

- осуществляют обзор обращений/звонков граждан, поступающих на Горячую линию 118;

- проводят регистрацию обращений в электронном журнале;

- обеспечивают контроль за своевременным рассмотрением обращений по выезду мобильных команд.

## **5. Правила служебного поведения оператора при ведении телефонного разговора**

15. Информация излагается кратко, четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, рекомендуется, не вступая в пререкания с заявителем, официальным тоном дать понять, что разговор в подобной форме недопустим, при этом

инициатива стереотипа поведения принадлежит оператору. Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций.

16. В конце беседы делается обобщение по представленной информации. В случае необходимости уточняется, правильно ли воспринята информация. Первым трубку кладет звонящий. Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному им вопросу, но разговор им не прекращен, оператору рекомендуется, вежливо извинившись, закончить разговор.

## **6. Права операторов единой службы «Горячей линии 118»**

17. Операторы единой службы «Горячей линии 118» при выполнении функциональных обязанностей, в пределах установленной компетенции правомочны:

- вносить руководству в установленном порядке предложения по улучшению работы единой службы «Горячей линии 118»

- принимать все необходимые меры к своевременному получению оперативной информации по рассматриваемым вопросам;

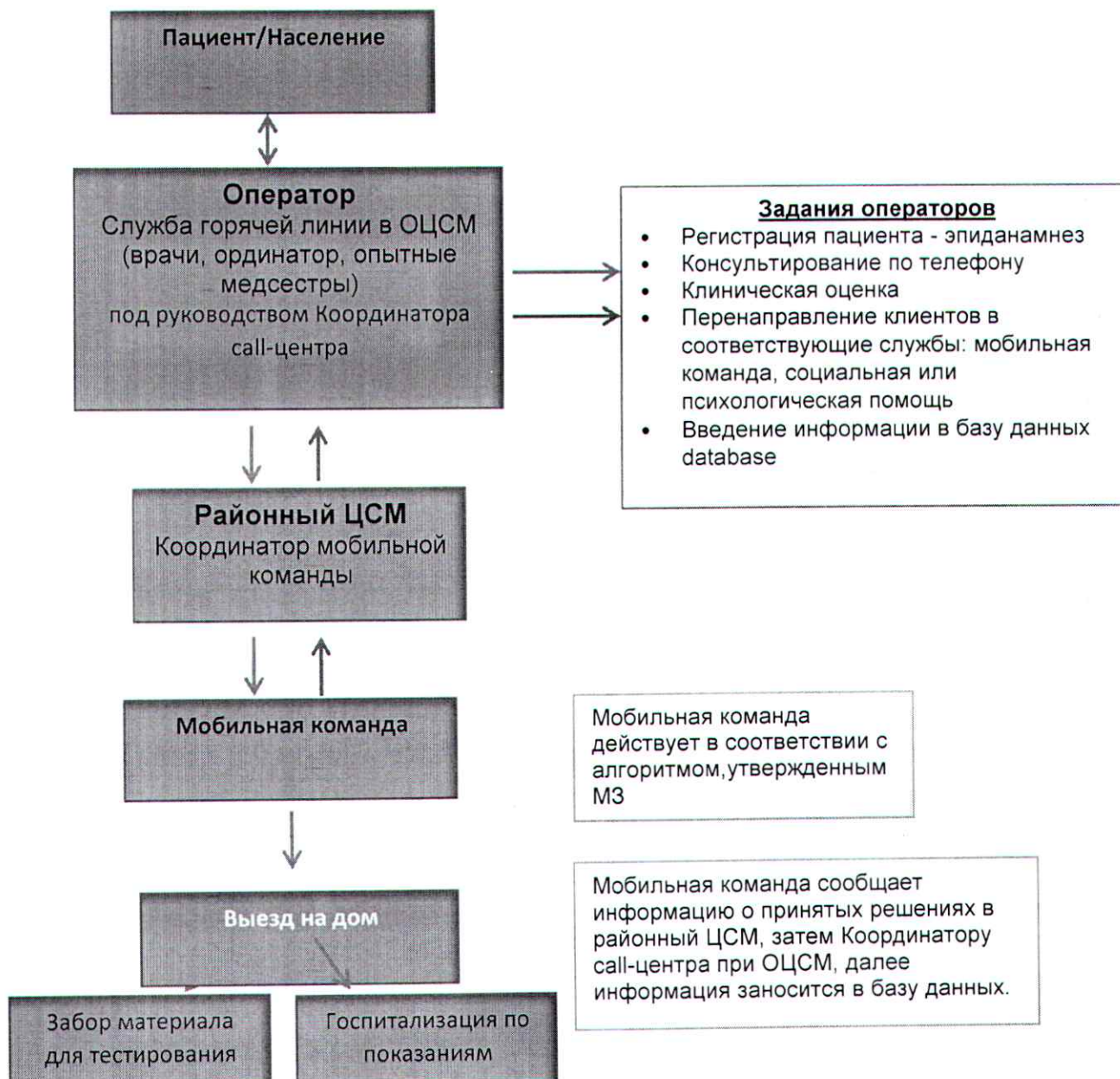
- оператор имеет право оставаться недоступным для физического контакта.

- оператор имеет право не сообщать адрес физического нахождения.

- имеет право не называть свои ФИО и контактные данные используя лишь свой номер.

- имеет право на перерыв при подмене коллегой.

Рисунок 1. Блок-схема службы Горячей линии 118





**Анкета для сбора данных о самостоятельно обратившемся  
лице по линии 118 для оператора**

№	Вопрос	Ответ
	<b>Номер оператора, собравший данные</b>	
<b>Информация об обратившемся лице</b>		
1.	Фамилия	
2.	Имя	
3.	Отчество	
4.	Дата рождения	
5.	Гражданство	
6.	Пол	Муж.                      Жен.
7.	Адрес вашего постоянного проживания в Бишкеке	Район: _____ Улица/микрорайон _____ Дом _____ Квартира _____
8.	Иногородний Адрес временного пребывания	
9.	Контактные телефоны	
<b>Эпид анамнез</b>		
1.	Были ли вы в странах, где идет вспышка коронавируса в течение последних 30 дней?	Да ____ Страна _____ Нет _____
2.	Были ли в контакте с лицами, прибывшими из стран, где идет вспышка коронавируса?	Да _____ Нет _____
	Когда?	
	Как долго?	
3.	Были ли в контакте с лицами, прибывшими из регионов страны, где идет вспышка коронавируса?	Да _____ Нет _____
	Были ли в контакте с COVID + лицами	
	Когда?	
	Как долго?	

	Комментарий оператора	
<b>Симптомы маркеры</b>		
1.	Какая у Вас температура? (выше 38,0°)	,
2.	Есть ли у вас сухой кашель?	
3.	Есть ли у вас затрудненное дыхание?	
4.	Боли в грудной клетке?	
5.	Диарея (понос)?	
6.	Конъюнктивит?	
7.	Потеря вкуса и обоняния?	
	Комментарий оператора	
<b>Варианты ответов</b>		
1.	В случае если звонок не вызывает подозрения. <i>Если ответ «НЕТ» на пункты номер 1,2,3.</i>	Оставайтесь дома, соблюдайте режим ЧП.
2.	В случае наличия подозрительных симптомов или контакта в эпиданамнезе. <i>Если ответ «ДА» на любой из пунктов номер 1,2,3.</i>	Оставайтесь дома, постарайтесь самоизолироваться от членов семьи, к вам выедут специалисты ЦСМ, которые вам окажут необходимую помощь.
<b>Алгоритм действий оператора</b>		
1.	В случае если нет подозрений	Фиксируется звонок в базе данных
2.	В случае, если оператор заподозрил симптомы коронавируса, пациент 60+ и наблюдается серьезное ухудшение состояния то:	Информирует координатора мобильных бригад.

Приложение 3  
к приказу МЗ КР  
от «04» 05 2020 г.  
№ 287  
и контроля  
исполнения

## Список часто задаваемых вопросов (FAQ) на основе рекомендаций ВОЗ для населения

### 1. Что такое коронавирус?

Коронавирусы составляют обширное семейство вирусов с доказанными болезнетворными свойствами по отношению к человеку или животным. Известно, что ряд коронавирусов способен вызывать у человека респираторные инфекции в диапазоне от обычной простуды до более серьезных состояний, таких как ближневосточный респираторный синдром (БВРС) и тяжелый острый респираторный синдром (ТОРС). Последний из недавно открытых коронавирусов вызывает заболевание COVID-19.

### 2. Что такое COVID-19?

COVID-19 – инфекционное заболевание, вызванное последним из недавно открытых коронавирусов. До вспышки инфекции в Ухане, Китай, в декабре 2019 г. о новом вирусе и заболевании ничего не было известно.

### 3. Каковы симптомы COVID-19?

К наиболее распространенным симптомам COVID-19 относятся: **повышение температуры тела, утомляемость и сухой кашель**. У ряда пациентов могут отмечаться различные боли, заложенность носа, насморк, фарингит или диарея. Как правило, эти симптомы развиваются постепенно и носят слабо выраженный характер. У некоторых инфицированных лиц не возникает каких-либо симптомов или плохого самочувствия. **У большинства людей (порядка 80%) болезнь заканчивается выздоровлением**, при этом специфических лечебных мероприятий не требуется. Примерно в одном из шести случаев COVID-19 возникает тяжелая симптоматика с развитием дыхательной недостаточности. У пожилых людей, а также лиц с имеющимися соматическими заболеваниями, например, артериальной гипертензией, заболеваниями сердца или диабетом, вероятность тяжелого течения заболевания выше. При наличии повышенной

температуры тела, кашля и затрудненного дыхания следует обращаться за медицинской помощью.

#### **4. Как распространяется вирус?**

Заразиться 2019-nCoV можно от других людей, если они инфицированы вирусом. Заболевание может передаваться от человека к человеку через мелкие капли, выделяемые из носа или рта больного COVID-19 при кашле или чихании. Эти капли попадают на окружающие человека предметы и поверхности. Другие люди могут заразиться в результате прикосновения сначала к таким предметам или поверхностям, а затем – к глазам, носу или рту. Кроме того, заражение может произойти при вдыхании мелких капель, которые выделяются при кашле или чихании человека с COVID-19. По этой причине важно держаться от больного человека на расстоянии более 1 метра.

ВОЗ отслеживает ход исследований по вопросу о путях передачи COVID-19 и будет публиковать информацию по мере ее обновления.

#### **5. Передается ли вирус, вызывающий COVID-19, через воздух?**

Согласно актуальным научным данным более весомым фактором передачи, чем воздух, являются именно мелкие капли, выделяемые из дыхательных путей. См. ответ на предыдущий вопрос «Как распространяется вирус?»

#### **6. Можно ли заразиться COVID-19 от человека, у которого не наблюдается никаких симптомов?**

Вирус в основном распространяется через капли, выделяемые из дыхательных путей человека при кашле или чихании. Риск заражения от человека, не имеющего никаких симптомов, крайне низок. С другой стороны, у многих людей симптомы COVID-19 бывают выражены очень слабо. Это особенно характерно для ранних стадий заболевания. Таким образом, риск передачи COVID-19 от человека, который не чувствует себя больным и имеет только слабый кашель, существует. ВОЗ отслеживает ход текущих исследований по вопросу об интервале времени, в течение которого больной человек остается заразным, и будет публиковать информацию по мере ее обновления.

#### **7. Могу ли я заразиться COVID-19 через фекалии больного человека?**

По-видимому, риск заражения 2019-nCoV через фекалии инфицированного человека мал. Согласно данным предварительных исследований вирус в ряде случаев может быть обнаружен в фекалиях, однако подобный механизм передачи не играет ведущей роли в нынешней вспышке заболевания. ВОЗ изучает результаты продолжающихся исследований в отношении передачи COVID-19 и будет публиковать информацию по мере ее обновления. Подобный риск нельзя полностью сбросить со счетов, и это еще раз подтверждает важность регулярного мытья рук после пользования туалетом и перед приемом пищи.

## **8. Как я могу защитить себя и предотвратить распространение заболевания?**

### **8.1. Меры индивидуальной защиты для всех**

Следите за актуальной информацией о вспышке, которую можно найти на веб-сайте ВОЗ, а также получить от национальных и локальных представителей служб общественного здравоохранения. Во многих странах мира зарегистрированы случаи заражения COVID-19, а в некоторых — вспышки заболевания. Властям Китая, а также ряда других стран, в которых были зафиксированы вспышки, удалось замедлить распространение заболевания или полностью его остановить. Тем не менее ситуация по-прежнему непредсказуема, в связи с чем следует оставаться в курсе последних событий.

Соблюдая простые меры предосторожности, вы можете снизить риск заражения или распространения COVID-19:

- **Регулярно обрабатывайте руки спиртосодержащим средством или мойте их с мылом. Зачем это нужно?** Если на поверхности рук присутствует вирус, то обработка рук спиртосодержащим средством или мытье их с мылом убьет его.
- **Держитесь на расстоянии не менее одного метра от кашляющих или чихающих людей. Зачем это нужно?** При кашле или чихании из носа или рта выделяются мельчайшие содержащие вирус капли, которые человек распространяет вокруг себя. Находясь слишком близко к такому человеку, вы рискуете вдохнуть эти капли и заразиться от него, в том числе коронавирусной инфекцией, если человек болен COVID-19.



- По возможности, не трогайте руками глаза, нос и рот. **Зачем это нужно?** Руки касаются многих поверхностей, и на них может попасть вирус. Оказавшись на руках, вирусные частицы могут попадать в глаза, нос или рот. С этих частей тела вирус может внедряться в организм и вызывать заболевание.
- Как вам, так и окружающим следует строго соблюдать правила респираторной гигиены. Для этого необходимо прикрывать рот или нос сгибом локтя или салфеткой при кашле или чихании. **Использованную салфетку нужно сразу же выбросить.** **Зачем это нужно?** Вирус передается через мелкие капли. Строго соблюдая правила респираторной гигиены, вы можете защитить окружающих от таких вирусных заболеваний, как ОРВИ, грипп и COVID-19.
- Если вы плохо себя чувствуете, оставайтесь дома. При повышении температуры, появлении кашля и затруднении дыхания как можно быстрее обращайтесь за медицинской помощью. **Следуйте указаниям местных органов здравоохранения.** **Зачем это нужно?** У центральных и местных органов здравоохранения имеется самая актуальная информация о ситуации в районе вашего проживания. Своевременное обращение за медицинской помощью позволит медицинским специалистам оперативно направить вас в подходящее лечебное учреждение. Кроме того, вы тем самым обезопасите себя и поможете предотвратить распространение вирусных и других инфекций.
- Следите за обновлением списка зон высокого риска по COVID-19 (города или районы, в которых отмечено широкое распространение COVID-19). По возможности воздержитесь от поездок, особенно если вы являетесь пожилым человеком или страдаете диабетом, заболеваниями сердца или легких. **Зачем это нужно?** В этих районах вы подвергнете себя повышенному риску заражения COVID-19.

## **8.2. Меры индивидуальной защиты для тех, кто недавно (за последние 14 дней) посещал регионы распространения COVID-19**

- Следуйте рекомендациям, представленным выше («Меры индивидуальной защиты для всех»)

- Если вы почувствовали недомогание, оставайтесь дома до выздоровления, даже если у вас слабо выраженные симптомы заболевания, например головная боль, субфебрильная температура (37,3°C или выше) или небольшой насморк. Если вы просите кого-то приносить вам продукты и ходить за вас в магазин, пользуйтесь маской, чтобы не заразить проходящего к вам человека. **Зачем это нужно?** Воздерживаясь от контакта с окружающими и не посещая лечебные учреждения, вы помогаете этим учреждениям работать эффективнее и защищаете себя и окружающих от возможного заражения COVID-19 или другими вирусными инфекциями.
- Если у вас повышенная температура тела, кашель и затруднение дыхания, не откладывайте обращение за медицинской помощью, так как эти симптомы могут быть вызваны респираторной инфекцией или другим серьезным заболеванием. Немедленно обращайтесь в медицинское учреждение и сообщите медицинскому специалисту обо всех последних поездках или контактах с путешествующими людьми. **Зачем это нужно?** Своевременное обращение за медицинской помощью позволит медицинским специалистам оперативно направить вас в подходящее лечебное учреждение. Кроме того, это поможет профилактике вероятного распространения COVID-19 и других вирусных инфекций.

## **9. Насколько мне стоит опасаться заражения COVID-19?**

Уровень риска определяется местом вашего пребывания, а точнее наличием или отсутствием вспышки заболевания в этом районе.

Для большинства людей в большинстве регионов риск заражения COVID-19 по-прежнему мал. Тем не менее в некоторых частях мира (городах или районах) заболевание продолжает распространяться. Риск заражения выше для тех, кто проживает в таких районах или посещает их. Правительства стран и органы управления здравоохранением принимают энергичные меры реагирования на каждый новый случай заражения COVID-19. При наличии введенных на местном уровне ограничений на поездки, передвижение или массовые мероприятия соблюдайте этот режим. Поддерживая меры по контролю за распространением заболевания, вы можете сократить риск заражения или распространения COVID-19.

Как свидетельствует пример Китая и ряда других стран, в наших силах ограничить распространение вспышек заболевания и остановить передачу инфекции. К сожалению, вспышки могут быстро возникать в новых очагах. Важно оставаться в курсе обстановки в вашем регионе или регионе, который вы планируете посетить. ВОЗ ежедневно публикует обновленные сводки о текущей эпидемиологической обстановке по COVID-19 во всем мире. Эти сведения доступны по адресу <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports/> (на английском языке).

#### **10. Является ли COVID-19 предметом для беспокойства?**

Как правило, коронавирусная инфекция COVID-19 протекает в легкой форме, в особенности у детей и лиц молодого возраста. Тем не менее существует тяжелая форма инфекции: примерно в одном из пяти случаев заболевшим необходима госпитализация. Поэтому беспокойство людей за себя и близких в связи со вспышкой COVID-19 оправдано.

Мы можем направить наши усилия в конструктивное русло и принять меры по защите собственного здоровья, здоровья наших близких и людей в нашей общине. Самой главной и первоочередной мерой является регулярное и тщательное мытье рук, а также соблюдение правил респираторной гигиены. Во-вторых, необходимо следить за развитием событий и придерживаться рекомендаций местных органов управления здравоохранением, в том числе соблюдать введенные ими ограничения на поездки, передвижение или массовые мероприятия. Информация о мерах предосторожности для защиты от инфекции доступна по адресу: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>.

#### **11. Кому угрожает риск тяжелого течения болезни?**

Наши сведения о COVID-19 еще не полны, но, по-видимому, тяжелое течение болезни чаще отмечается у пожилых людей, а также у людей с имеющимися соматическими заболеваниями (например, артериальной гипертензией, заболеваниями сердца, легких, раком или диабетом).

#### **12. Являются ли антибиотики эффективным средством профилактики и лечения инфекции 2019-nCoV?**

Нет. Антибиотики не действуют на вирусы, они активны только в отношении бактериальных инфекций. Заболевание COVID-19 имеет

вирусную природу, поэтому антибиотики неэффективны. Не следует пользоваться антибиотиками для профилактики или лечения COVID-19. Их применение допускается только по назначению врача для лечения бактериальной инфекции.

### **13. Имеются ли в настоящее время лекарственные препараты или терапия, позволяющие предупреждать или лечить COVID-19?**

Ряд средств западной медицины, а также традиционных народных или домашних средств может способствовать улучшению самочувствия и облегчению симптомов заболевания COVID-19, тем не менее, в настоящее время нет фактических данных, которые бы могли свидетельствовать о том, что действие какого либо из имеющихся препаратов позволяет предотвратить или лечить данное заболевание. ВОЗ не рекомендует проводить самолечение с помощью каких бы то ни было лекарственных препаратов, включая антибиотики, с целью профилактики или лечения инфекции COVID-19. В то же время ведутся клинические испытания ряда средств как западной, так и традиционной народной медицины. ВОЗ продолжит публиковать обновленные сведения по мере появления клинических данных.

### **14. Это тот же вирус, который вызывает атипичную пневмонию (ТОРС)?**

Нет. Вирус, вызывающий COVID-19, принадлежит к тому же семейству вирусов, что и возбудитель тяжелого острого респираторного синдрома (ТОРС-КоВ), но это другой вирус. ТОРС-КоВ более опасен, но менее заразен по сравнению с возбудителем COVID-19. С 2003 г. вспышек ТОРС не зарегистрировано нигде в мире.

### **15. Следует ли мне носить маску, чтобы защитить себя?**

Вам следует носить маску только в том случае, если у вас есть симптомы COVID-19 (особенно кашель) или если вы осуществляете уход за человеком, который может быть болен COVID-19. Одноразовые маски нельзя использовать повторно. Если у вас нет симптомов заболевания или вы не осуществляете уход за заболевшим человеком, использование маски будет нерациональным. В настоящее время в мире отмечается дефицит масок, поэтому ВОЗ призывает всех к бережливому использованию.

ВОЗ выступает за рациональное применение медицинских масок, позволяющее избежать расходования ценных ресурсов, а также

неправильного использования масок (см. Рекомендации по применению масок).

К числу наиболее эффективных мер защиты собственного здоровья и здоровья окружающих от COVID-19 относится частое мытье рук, прикрывание носа и рта сгибом локтя или салфеткой при кашле, а также поддержание дистанции не менее 1 метра с людьми, которые кашляют или чихают. Более подробные сведения представлены в разделе об основных мерах предосторожности для защиты от новой коронавирусной инфекции.

### **16. Как надевать, использовать, снимать и утилизировать маску**

1. Использовать маску следует только медицинским работникам, лицам, осуществляющим уход, и лицам с симптомами респираторного заболевания, такими как высокая температура и кашель.
2. Перед тем как взять маску в руки, обработайте их спиртосодержащим средством или вымойте с мылом.
3. Осмотрите маску, чтобы убедиться в отсутствии прорех и повреждений.
4. На маске имеется металлическая вставка, возьмите маску вставкой вверх.
5. Расположите маску внешней стороной от себя (ярко окрашенная сторона).
6. Наденьте маску на лицо. Изогните металлическую вставку или фиксирующий зажим по форме носа.
7. Потяните за нижний край маски, чтобы она закрыла рот и подбородок.
8. Снимите маску после применения; удерживайте маску за эластичные заушные петли и не прикасайтесь ею к лицу или одежде, так как использованная маска может быть загрязнена микроорганизмами.
9. Сразу после использования выбросьте маску в закрывающийся контейнер.
10. После прикосновения к маске или ее выбрасывания следует произвести гигиеническую обработку рук: воспользуйтесь спиртосодержащим средством, а при очевидном загрязнении рук вымойте их с мылом.

### **17. Сколько длится инкубационный период COVID-19?**

Инкубационный период – это период времени между заражением и появлением клинических симптомов болезни. Согласно большинству оценок, продолжительность инкубационного периода COVID-19 колеблется в

пределах от 1 до 14 дней и чаще всего составляет около пяти дней. Эти оценки будут уточняться по мере поступления новых данных.

### **18. Может ли человек заразиться COVID-19 от животного?**

Коронавирусы составляют обширное семейство вирусов и широко распространены у животных. Заражение людей этими вирусами с последующей передачей другим людям происходит время от времени. Например, установлен факт заражения людей ТОРС-КоВ от цивет, а БВРС-КоВ – от одногорбых верблюдов. Возможный источник 2019-nCoV среди животных пока не установлен.

В качестве меры индивидуальной защиты, например, при посещении рынков, на которых торгуют живностью, следует избегать непосредственного контакта с животными, а также касания поверхностей, с которыми соприкасаются животные. Следует строго соблюдать правила обеспечения безопасности продуктов питания. При работе с сырым мясом, молоком, органами животных следует проявлять осторожность во избежание перекрестного загрязнения других продуктов, не прошедших термическую обработку, и, кроме того, следует воздерживаться от употребления сырых или полусырых продуктов животного происхождения.

### **19. Могу ли я заразиться COVID-19 от домашнего животного?**

Известно об одном случае инфицирования собаки в Гонконге, тем не менее, к настоящему моменту данные о возможности заражения COVID-19 от собак, кошек или других домашних животных отсутствуют. COVID-19 преимущественно распространяется через взвешенные в воздухе частицы, которые образуются, когда заболевший человек кашляет, чихает или разговаривает. Чтобы обезопасить себя, необходимо часто и тщательно мыть руки.

ВОЗ продолжает проводить тщательный мониторинг результатов новых исследований, посвященных как данному, так и другим аспектам COVID-19, и будет публиковать обновленные результаты по мере их появления.

### **20. Как долго вирус выживает на поверхностях?**

Длительность выживания вируса 2019-nCoV на поверхностях пока точно не установлена, однако предполагается, что по этому параметру он схож с другими представителями семейства коронавирусов. По данным

исследований (включая предварительные о возбудителе COVID-19), вирус сохранять жизнеспособность на поверхностях от нескольких часов до нескольких дней. Конкретные сроки зависят от ряда условий (например, тип поверхности, температура и влажность окружающей среды).

Если вы подозреваете, что на какой-то поверхности может присутствовать вирус, для уничтожения микроорганизмов и защиты себя и окружающих обработайте ее обычным дезинфицирующим средством. Не забывайте обрабатывать руки спиртосодержащим средством или мыть их с мылом. Не прикасайтесь к глазам, рту или носу.

### **21. Безопасно ли получать посылки из района, в котором зарегистрированы случаи заболевания COVID-19?**

Да. Вероятность того, что инфекция может передаваться от заболевшего человека через заказанные товары, низка, равно как и риск заражения вирусным возбудителем COVID-19 от упаковки, которая подвергалась перемещению, перевозке и находилась под воздействием различных погодных и температурных условий.

### **22. Чего мне не следует делать?**

Нижеперечисленные меры **НЕ ПОМОГАЮТ** бороться с COVID-19 и могут причинить вред:

- курение;
- одновременное ношение нескольких масок;
- антибиотики (см. Имеются ли в настоящее время лекарственные препараты или терапия, позволяющие предупреждать или лечить COVID-19?).

**Если у вас высокая температура, кашель и затрудненное дыхание**, то для уменьшения риска осложнения инфекции необходимо как можно быстрее обратиться за медицинской помощью и сообщить медицинскому специалисту о посещенных за последнее время местах.

**Вопрос:** Учитывая новый коронавирус, нужно ли воздерживаться от рукопожатий?

**Ответ:** Да. Вирусы, вызывающие респираторные заболевания, могут передаваться при рукопожатии и прикосновении к глазам, носу и рту. В знак приветствия машите рукой, делайте кивок или поклон.

**Вопрос:** Каким образом следует приветствовать людей, не рискуя при этом заразиться новым коронавирусом?

**Ответ:** Способ приветствия, исключая физический контакт, является самым безопасным с точки зрения профилактики COVID - 19. Когда вы машете рукой, делаете кивок или поклон, вы приветствуете людей безопасным способом.

**Вопрос:** Эффективно ли ношение резиновых перчаток в общественных местах в качестве меры профилактики новой коронавирусной инфекции?

**Ответ:** Нет. Вы в большей степени защищены от COVID - 19, когда не пользуетесь резиновыми перчатками, но моете руки, чем когда носите перчатки. Возбудитель коронавирусной инфекции COVID - 19 может загрязнить резиновые перчатки. Прикасаясь после этого к лицу, вы перенесете вирус с поверхности перчаток на лицо и подвергнете себя риску заражения.