

**TELVERDE - 0800.800.358**

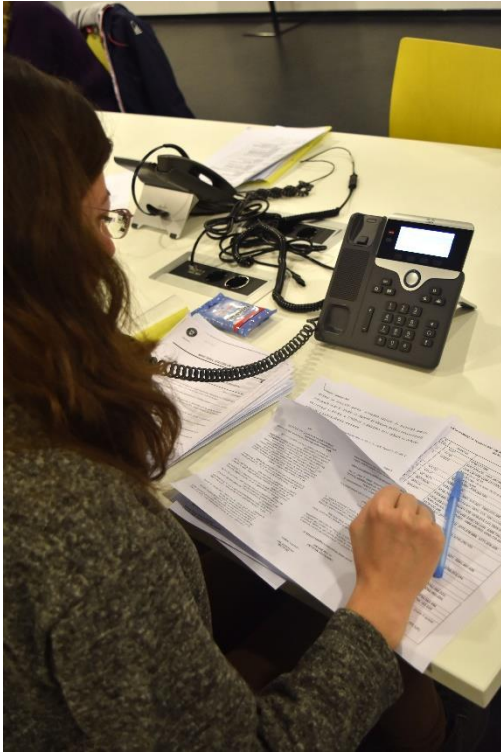


Telverde este linia telefonică înființată, în contextual actual al pandemiei cu noul coronavirus, cu scopul de a veni în sprijinul populației cu informații privind măsurile de prevenție, semnele și simptomele infecției.

Linia s-a înființat încă de la apariția primului caz de infecție cu COVID 19 în România, prin Hotărârea nr 2 din 24.02.2020 a Comitetului Național Pentru Situații Speciale de Urgență.

Aceasta a evoluat de la un număr de cinci posturi telefonice, care au funcționat în sediul INSP cu personalul INSP și MAPN, la 60 de posturi, în prezent, ce funcționează în regim de 24 de ore/7 zile pe săptămână. Acestea funcționează cu echipamentele puse la dispoziție de către STS, în spațiul de la Arena Națională cu o suprafață de 700 m<sup>2</sup>, alocat de Primăria Municipiului București. Astfel, operatorii, au la dispoziție un spațiu generos, structurat în săli, cu suprafețe de 170, 200 și 370 m<sup>2</sup>, la care se adaugă măsurile de curățenie și dezinfecție a spațiilor de lucru după fiecare tură.





Activitatea se desfășoară cu operatori medici rezidenți din specialități diferite, precum: sănătate publică, igienă, dermatoverologie, chirurgie dento-alveolară și maxilo-facială, ortodontie, parodontologie, pedodontie, protetică dentară, sub coordonarea specialiștilor din INSP.

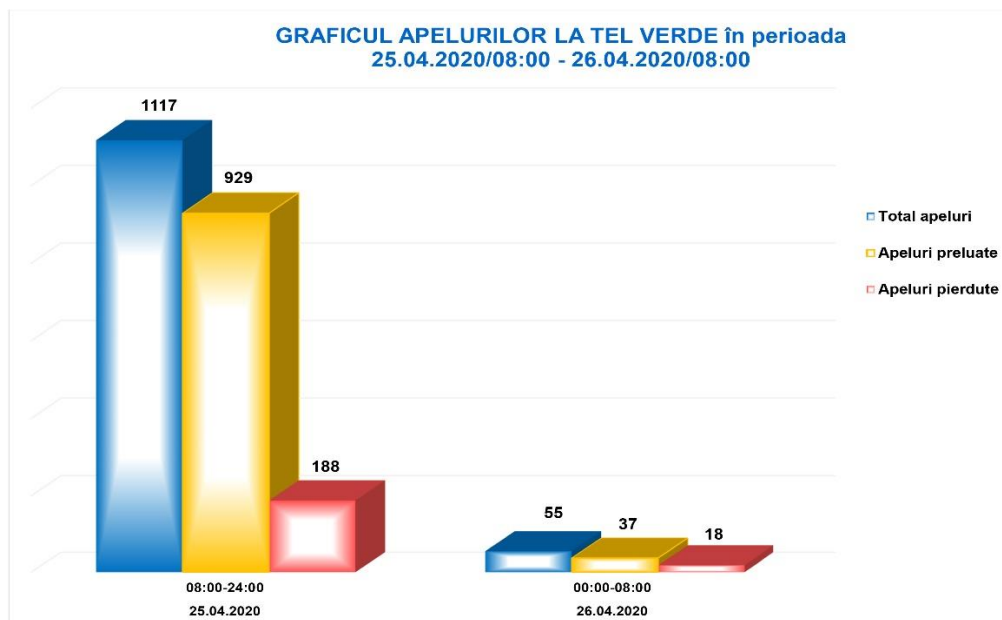
În contextul în care activitatea este una nouă, sensibilă, diferită de specificul activităților de bază ale rezidenților, instruirea acestora este un aspect important. Aceștia au fost instruiți inițial cu cele mai importante aspecte privind simptomatologia, definiția de caz, măsurile recomandate de prevenție, sursele de informare și recomandări generale de comunicare telefonică. Informațiile sunt completate cu scurte sesiuni de instruire zilnică, înaintea intrării în tură, în care sunt prezentate datele actualizate privind evoluția epidemiei, lista zonelor afectate, modificările legislative și orice alte informații suplimentare ce apar pe parcursul desfășurării evenimentelor cu privire la infectarea cu noul coronavirus

și aplicarea legislației de prevenire a extinderii epidemiei. În plus, în perioada dintre ture rezidenții primesc, prin reprezentanți desemnați, informații care să le permită să fie la curent cu evoluția evenimentelor și măsurile care trebuie recomandate în concordanță cu contextul legislativ.



Întrucât Telveverde nu este o linie de urgență ci una dedicată informării cetățenilor, spectrul întrebărilor este unul extrem de divers, de la întrebări legate de semnele afecțiunii, testare, atitudinea în caz de îmbolnăvire sau imunitatea generată de noul virus până la întrebări legate de aplicarea ordonanțelor militare precum și aplicarea legislației Ministerului Sănătății privind

carantina și mai ales izolarea. Numărul apelurilor a înregistrat o dinamică descendentă de la vârfuri de 6000 și chiar 8000 de apeluri în primele zile după instituirea stării de urgență sau emiterea ordonanțelor militare, la o medie de 2000 de apeluri pe zi la o luna de funcționare.



La fiecare tură, operatorii completează o fișă cu cele mai frecvente întrebări ce le-au fost adresate, precum și aspectele deosebite, ceea ce face posibilă centralizarea și formularea răspunsurilor pentru întrebările cele mai frecvente sau dificile. Spre exemplu, ierarhia celor mai frecvente întrebări, în perioada 1-15 aprilie, a fost:

- informații despre izolare (23%),
- informații privind circulația persoanelor conform ordonanțelor militare (20%)
- conduita în cazul călătoriilor internaționale (13%),
- întrebări despre afecțiuni și semnele acesteia (10%).

