

# «Загальнонаціональна гаряча лінія з питань туберкульозу та ВІЛ/СНІД»

Характеристика звернень  
за Січень 2022 рік  
(статистичні дані)



# Графік консультування спеціалістів

0 800 500 451 – з питань ВІЛ/СНІД

Психологи – консультанти та консультанти «Рівний рівному»	Цілодобово, без перерв, святкових та вихідних днів
ЧСЧ -консультанти	П'ятниця – Понеділок: з 21:00 до 07:00
Лікарі - інфекціоністи для дорослих	Понеділок, середа, п'ятниця: з 09:00 до 18:00
Дитячі лікарі- інфекціоністи	Вівторок, четвер: з 09:00 до 18:00
Юрист -консультант	Точний графік роботи юриста дізнавайтесь за телефоном Гарячої лінії, або слідкуйте за новинами на сторінці в Facebook: <a href="https://www.facebook.com/HotlineHIVTB/">https://www.facebook.com/HotlineHIVTB/</a>
Консультант по роботі зі скаргами	Понеділок-П`ятниця: з 09:00-16:00

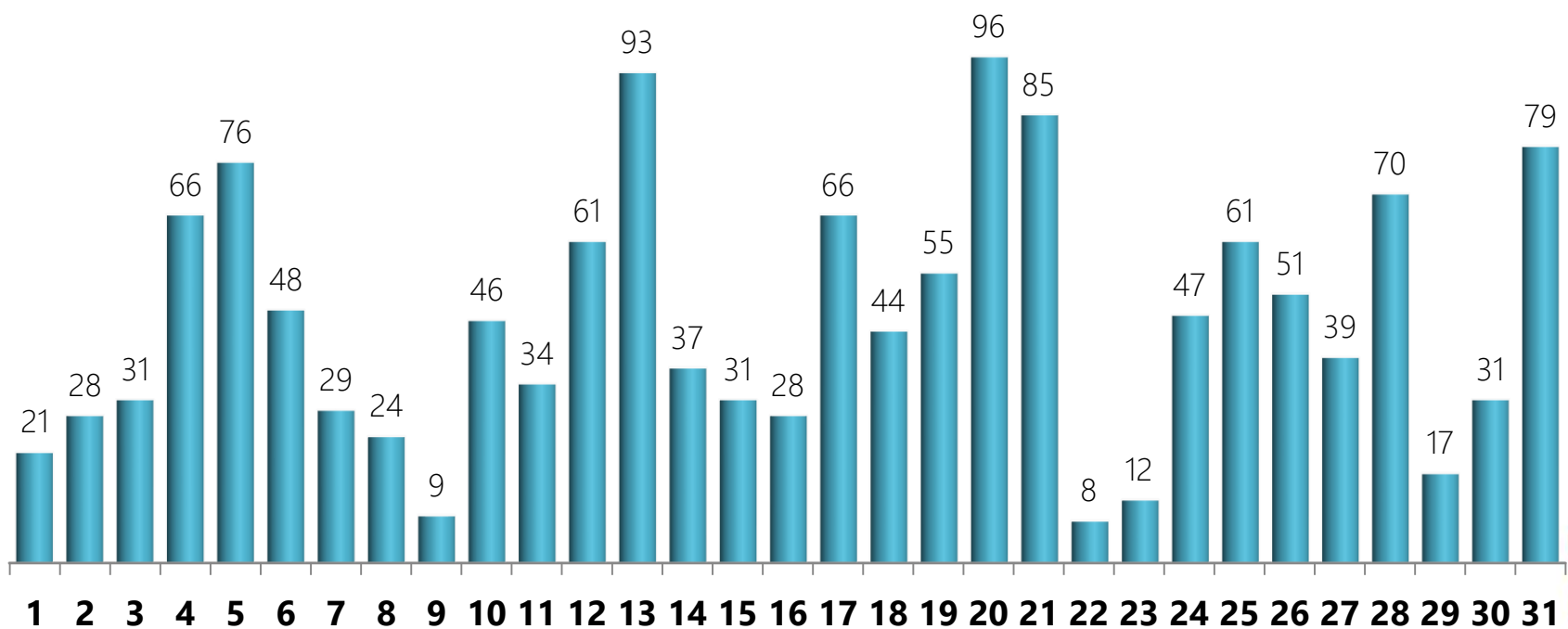
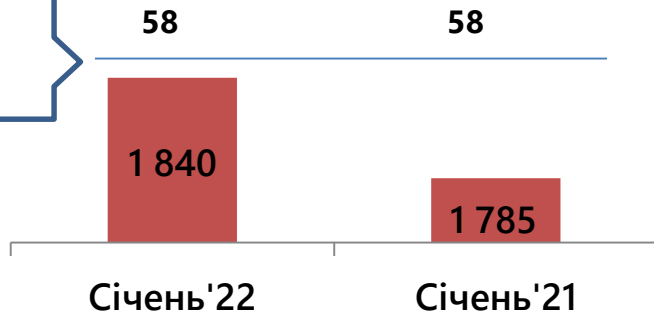
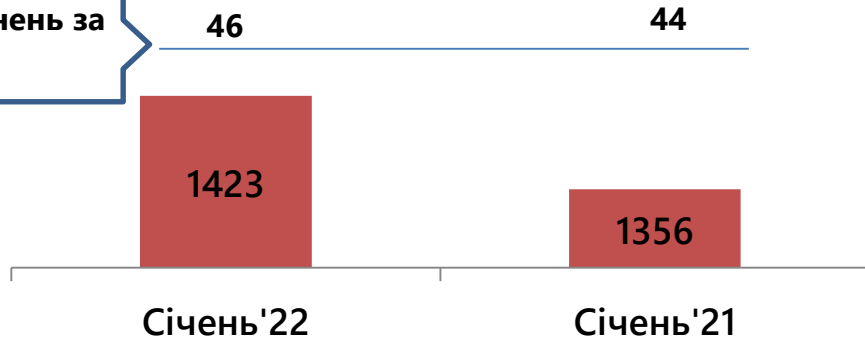
0 800 50 30 80 – з питань туберкульозу

Лікарі - фтизіатри	Щодня (без перерв, святкових та вихідних днів): з 08:00 до 16:00
Юрист - консультант	Точний графік роботи юриста дізнавайтесь за телефоном Гарячої лінії, або слідкуйте за новинами на сторінці в Facebook: <a href="https://www.facebook.com/HotlineHIVTB/">https://www.facebook.com/HotlineHIVTB/</a>

# Кількість звернень та наданих консультацій по ДНЯМ

Середня кількість звернень за день

Середня кількість консультацій за день



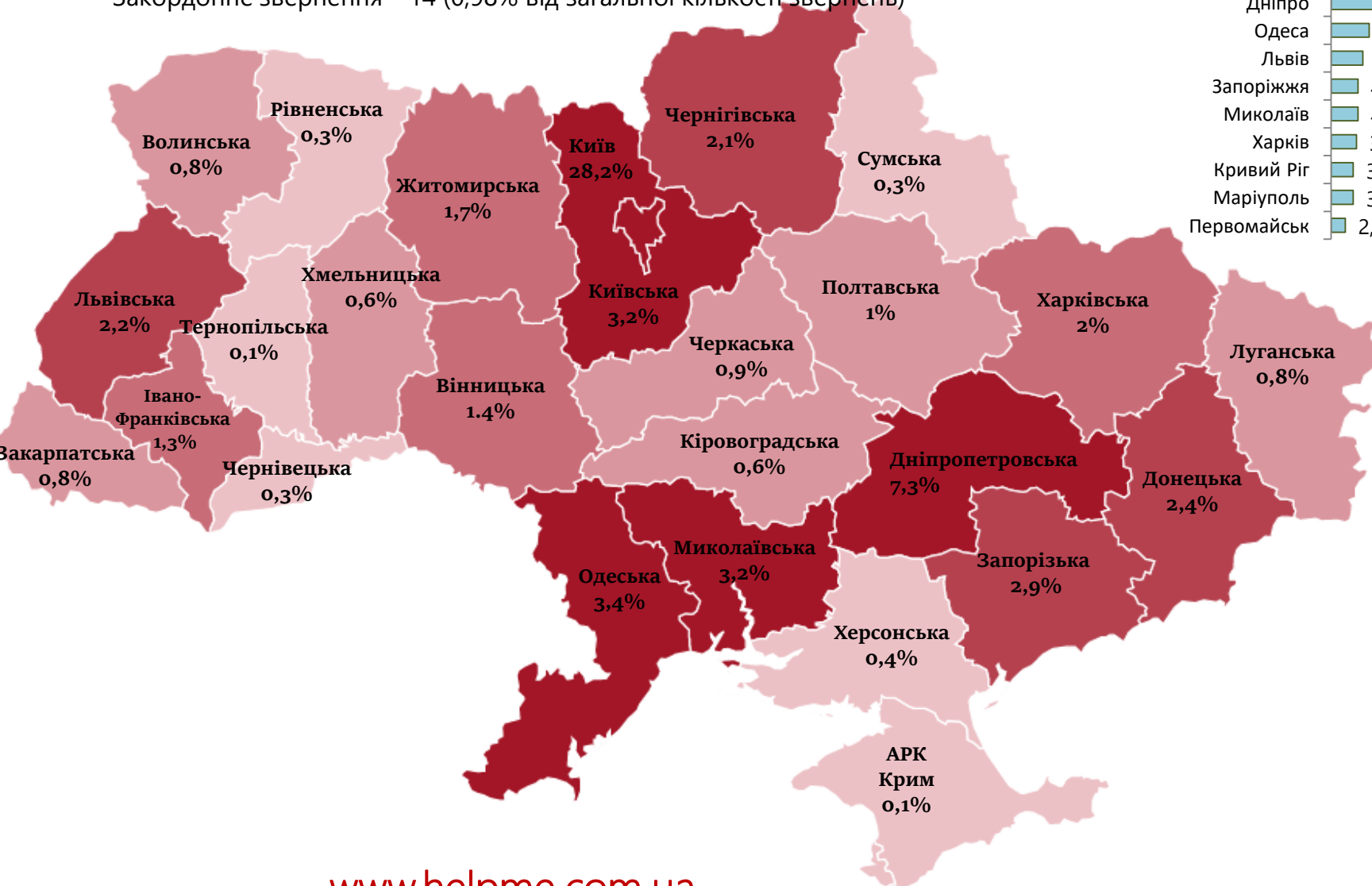
# Звернення у розрізі областей та міст

Всього 1 423

Інформація не відома – 433 (30,4% від загальної кількості звернень)

Закордонне звернення – 14 (0,98% від загальної кількості звернень)

## ТОП 10 міст



# Форма та характер звернень

Всього 1 423



■ телефон (85.5%)   ■ online (7.81%)  
■ e-mail (5.56%)   ■ скарги (1.13%)



■ Довідково-інформаційний запит (38.97%)  
■ Медичний запит (28.13%)  
■ Запит на інші консультації (10.3%)  
■ Психологічний запит (9.31%)   ■ Юридичний запит (3.1%)  
■ Скарги (10.2%)





Всього 17

## Скарги/ складнощі



Проблематика	Кількість звернень
Складнощі при отриманні АРВ-препаратів	9
Погані умови в стаціонарному закладі	2
Відмова у заміні схеми АРТ на більш вірусологічно ефективнішу, або менш токсичну	1
Грубе ставлення медичного персоналу	1
Зміна без пояснення схеми АРТ, препаратів, їх дозувань	1
Складнощі в постановці на Д-облік	1
Складнощі в проведенні необхідних лабораторних досліджень	1
Складнощі в відновленні лікування хворих, що переведені на паліатив	1



# Структура консультацій у розрізі характеру звернення (1)\*



Всього 1 823



\*Не показано звернення, які набрали менше 1%  
Без врахування скарг



# Структура консультацій у розрізі характеру звернення (2)\*



Всього 1 823



\*Показано звернення, які набрали менше 1%  
Без врахування скарг





# Цільова група



Всього 1 423



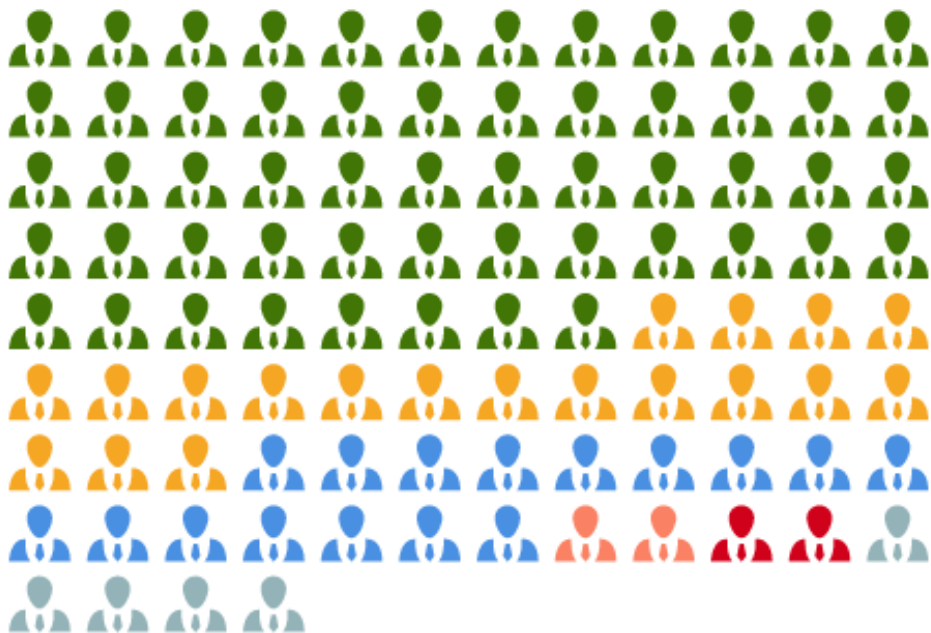
- Загальне населення (51.44%)
- ЛЖВ (36.96%)
- Хворі на ТБ (6.25%)
- Медичні працівники (3.58%)
- Уразливі до ВІЛ групи (1.62%)
- Уразливі до туберкульозу групи (0.14%)



# Віковий та ґендерний розподіл



Всього 1 423



- Молодий вік (55.59%)
- Середній вік (19.04%)
- Інформація не відома (16.3%)
- Похилий вік (2.18%)
- Підлітки (1.55%)
- Юнацтво (4.78%)
- Діти (0.49%)
- Старечий вік (0.07%)

- Жінки (39.7%)
- Чоловіки (47.29%)
- Інформація не відома (13%)





# Джерело отримання інформації про Гарячу лінію

Всього 1 423



ГАРЯЧА ЛІНІЯ  
з питань ВІЛ/СНІД  
0 800 500 451  
0 800 503 080  
з питань туберкульозу



[www.helpme.com.ua](http://www.helpme.com.ua)