



Нийгмийн Эрүүл Мэндийн Үндэсний Төв

“Монгол улсад Коронавируст халдвар (КОВИД-19)-ын лавлагаа, мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх 119 тусгай дугаарт ирсэн дуудлагын мэдээллийн судалгаа”-ны нэгдсэн тайлан

Удирдагч: Д. Нарантуяа,

НЭМҮТ-ийн Ерөнхий захирал, MD, MSc, PhD

Үндсэн судлаач: Б.Оюундарь,

НЭМҮТ-ийн ЭМДӨУСА-ны ЭША, DDS, MPH

2020 он

АГУУЛГА:

Нэг. Үндэслэл

Хоёр. Судалгааны зорилго, зорилт

2.1 Зорилго

2.2 Зорилт

Гурав. Судалгааны аргачлал

Дөрөв. Судалгааны үр дүн

✚ 4.1 Ерөнхий хэсэг

✚ 4.2 Коронавируст халдвар (Ковид-19)-ын лавлагаа, мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх удирдлагын баг болон операторын багт ажиллаж байгаа мэргэжилтэнүүдийн мэдлэг, чадвар, сэтгэл ханамжийг үнэлсэн байдал

✚ 4.3 Коронавируст халдвар (Ковид-19)-ын лавлагаа, мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх тусгай 119 дугаарт хандаж зөвлөгөө авсан иргэдийн сэтгэл ханамжийг үнэлсэн байдал

✚ 4.4 Коронавируст халдвар (Ковид-19)-ын лавлагаа, мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх тусгай 119 дугаарт иргэдээс ирсэн дуудлагын мэдээлэл, эрэмбэлэлтэд дүн шинжилгээ хийсэн байдал

Тав. Дүгнэлт

Зургаа. Хэлцэмж

Долоо. Зөвлөмж

Найм. Эх сурвалж

НЭГ. ҮНДЭСЛЭЛ

Нийгмийн Эрүүл Мэндийн Үндэсний Төвд Ковид-19-ын талаар ард иргэдийг үнэн зөв, бодит мэдээллээр шуурхай хангах, зөвлөгөө өгөх, ард иргэдийн дунд айдас түгшүүрийг бууруулах, цар тахал дэгдсэн үед өвчтөнийг эрэмбэлэн ангилах арга хэмжээг хэрэгжүүлэх зорилгоор 119 тусгай дугаарын шуурхай утсыг 3 дугаар сарын 10-ны өдрөөс эхлэн 24 цагийн турш ажиллуулж байна. Интернетэд суурилсан бүртгэлийн системд тусгайлан боловсруулсан загварчлалын дагуу Ковид-19-ын сэжигтэй, магадлалтай тохиолдлыг илрүүлэх, эрэмбэлэн ангилалтыг хурдан шуурхай хийх, иргэдэд холбогдох зөвлөмж, зөвлөгөөг түргэн шуурхай хүргэх, шаардлагатай тохиолдолд холбогдох байгууллагууд руу шилжүүлэх зэрэг зорилго тавин үйл ажиллагааг ханган ажиллаж байна. Операторын багийн мэргэжилтнүүдийн коронавируст халдвар (Ковид-19)-ын талаарх эмнэлзүйн болон тархвар зүйн мэдлэгийг дээшлүүлэх, цаашид тасралтгүй сургах, халдвараас урьдчилан сэргийлэх, мэдээ мэдээллээр хангах, эрэмбэлэн ангилалтыг богино хугацаанд зөв хийх чадварт сургах, үйл ажиллагааг тасралтгүй үнэлэх хэрэгцээ бий болсон.

ХОЁР. СУДАЛГААНЫ ЗОРИЛГО, ЗОРИЛТ

2.1 Судалгааны ажлын зорилго:

Монгол улсад коронавируст халдвар (Ковид-19)-ын зөвлөгөө мэдээлэл өгөх тусгай 119 дугаарт иргэдээс ирсэн дуудлагын мэдээллийг судалж, цаашид үйл ажиллагааг сайжруулах

2.2 Судалгааны ажлын зорилт:

1. Коронавируст халдвар (Ковид-19)-ын лавлагаа, мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх удирдлагын баг болон операторын багт ажиллаж байгаа мэргэжилтэнүүдийн мэдлэг, чадвар, сэтгэл ханамжийг үнэлэх
2. Коронавируст халдвар (Ковид-19)-ын лавлагаа, мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх тусгай 119 дугаарт хандаж зөвлөгөө авсан иргэдийн сэтгэл ханамжийг үнэлэх
3. Коронавируст халдвар (Ковид-19)-ын лавлагаа, мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх тусгай 119 дугаарт иргэдээс ирсэн дуудлагын мэдээлэл, эрэмбэлэлтэд дүн шинжилгээ өгөх

ГУРАВ. СУДАЛГААНЫ АРГАЧЛАЛ

Судалгааг аналитик загвараар нэг агшингийн тоон болон чанарын судалгааны аргыг ашиглан НЭМҮТ-ийн Коронавируст халдвар (Ковид-19)-ын лавлагаа, мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх 119 тусгай дугаарт иргэдээс ирсэн дуудлагын мэдээлэл, удирдлагын багийн 10, операторын багийн үндсэн 30, нөөцөд бэлтгэгдсэн 10 эмч, мэргэжилтнийг хамруулан гүйцэтгэнэ. Судалгааны ажлын үр дүнгийн хүснэгт, дүрслэлийг Microsoft office-2007 иж бүрдэл, статистик боловсруулалтыг SPSS-17 програм ашиглан хийж гүйцэтгэв.

ДӨРӨВ. СУДАЛГААНЫ ҮР ДҮН

4.1 Ерөнхий хэсэг

- 4.1.1** Нийт 50 /Үндсэн 30, нэмэлт 20/ оператори/мэргэжилтэн судалгаанд хамрагдсан. Насны хувьд 26-30 насны мэргэжилтнүүд, хүйсийн хувьд эмэгтэй зонхилж байв. /График 1-д харуулав./

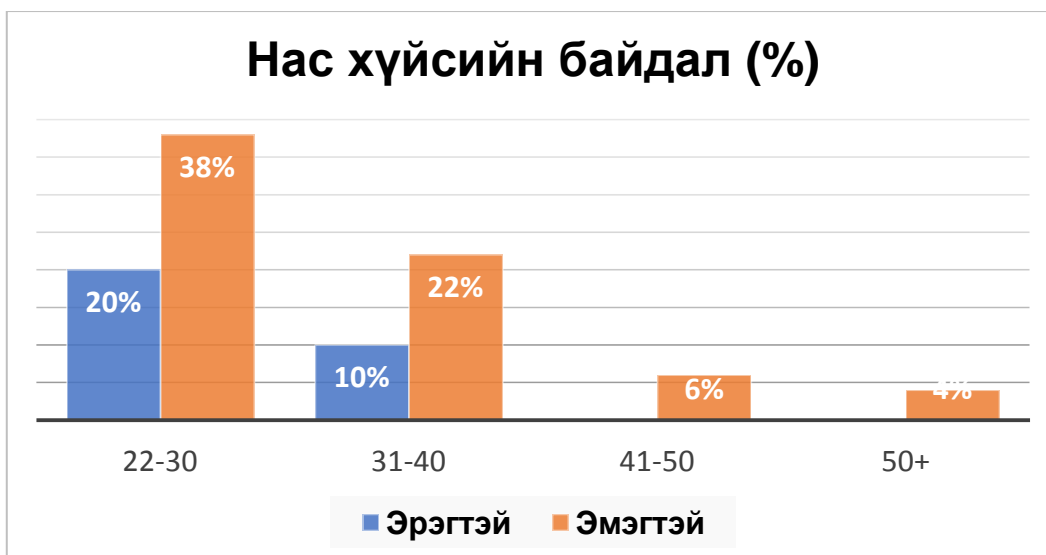


График 1. Нийт судалгаанд оролцогчдын нас, хүйсийн байдал

4.1.2 Нийт операторуудын 86% нь их эмч, нийгмийн эрүүл мэндийн мэргэжилтэн, судлаачид байсан 8% нь химич, лабораторын мэргэжилтэн, 6% нь бусад буюу сэтгэл зүйч, хуульч, биеийн тамирын арга зүйч зэрэг мэргэжилтэй хүмүүс байв. (График 2-т харуулав.)



График 2. операторуудын мэргэжил

4.2 Коронавируст халдвар (Ковид-19)-ын лавлагаа, мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх удирдлагын баг болон операторын багт ажиллаж байгаа мэргэжилтэнүүдийн мэдлэг, чадвар, сэтгэл ханамжийг үнэлсэн байдал

4.2.1 Операторын багийн нийт мэргэжилтнүүдийн мэдлэгийн үнэлэхдээ доорх асуумжийг хүн бүрээс авсан бөгөөд 90-ээс дээш хувь нь Ковид-19 халдварын үед илрэх шинж тэмдэгийн талаар зөв мэдээлэлтэй, эрэмбэлэн ангилалтыг хийх асуултуудыг мэддэг, батлагдсан болон ойрын хавьтлыг тодорхойлох чадвартай байна.

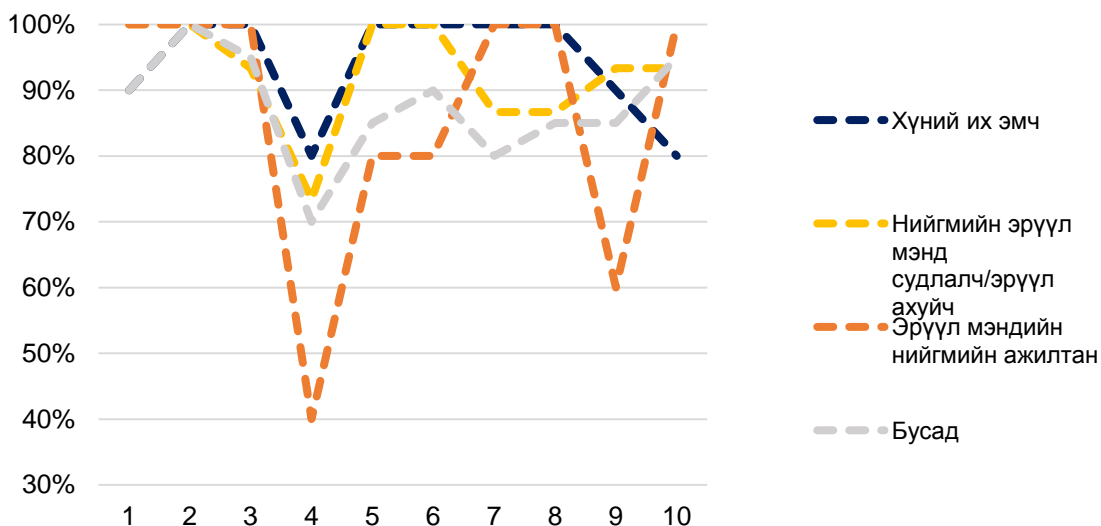


График 4. Операторын мэдвэл зохих мэдлэг, мэргэжлээр (%)

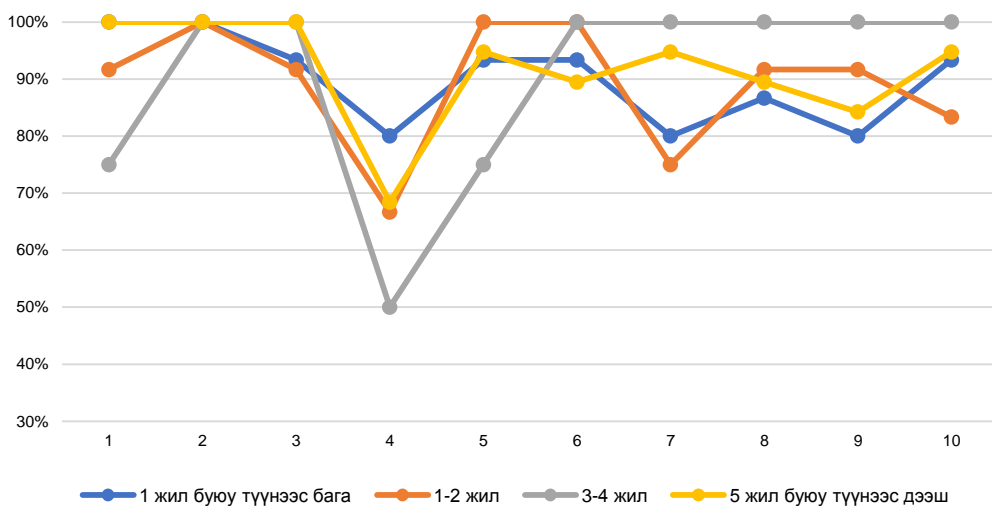


График 5. Операторын мэдвэл зохих мэдлэг, ажилласан жилээр (%)

4.2.4 Операторуудын мэдээлэл авдаг гол эх сурвалжид ЭМЯ, ДЭМБ, ОБЕГ, УОК, ХӨСҮТ, ЭМ-ийн байгууллага, Шинжлэх ухааны сэтгүүлэд хэвлэгдсэн судалгаа зэрэг орж байна. (График 6-д харуулав.)

Мэдээлийн эх сурвалж (%)

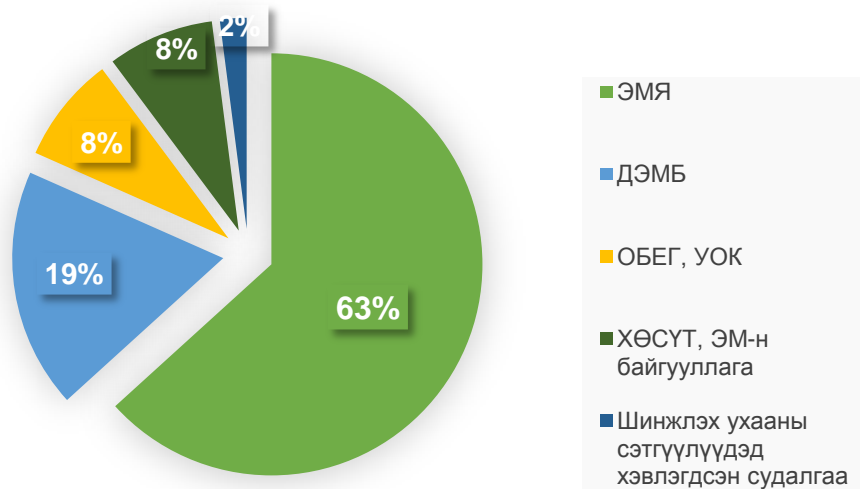


График 6. Мэдээллийн эх сурвалж

4.2.5 Операториудын зөвлөгөө, мэдээлэл өгөхдөө баримталдаг бодлогын баримт бичгүүдийг нийт операторийн 95% нь мэдэж байлаа. (График 7-д харуулав.)

Мөрдөж буй бодлогын баримт бичгүүдээс нэрлэсэн байдал (%)



График 7. Мөрдлөг болгож буй баримт бичгүүдийг нэрлэсэн байдал

4.2.6 Сэжигтэй тохиолдол “Хөнгөн”-г тодорхойлсон байдлыг үнэлэхэд 66% нь зөв, 16% нь буруу, үлдсэн 18% нь хоосон орхисон байв. (График 8-д харуулав.)

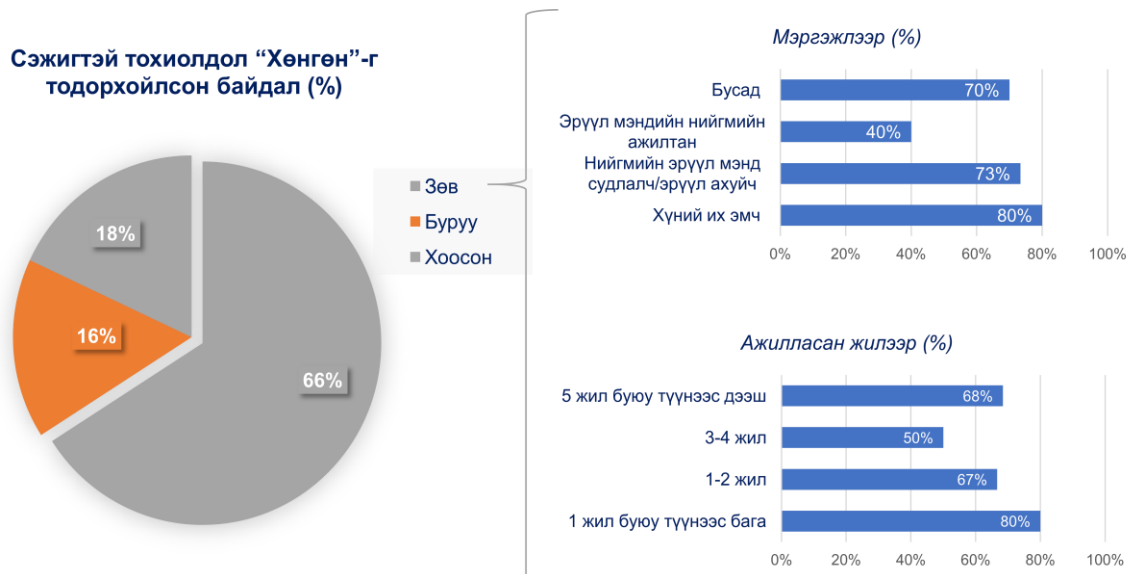


График 8. Сэжигтэй тохиолдол “Хөнгөн”-г тодорхойлсон байдал

4.2.7 Операториудыг чадавхижуулах ээлжит сургалтыг зохион байгуулж сургалтын өмнөх мэдлэг болон сургалтын дараах мэдлэгийг харьцуулахад операториудын мэдлэг дунджаар 90%-иар өссөн байна. (График 9-д харуулав.)

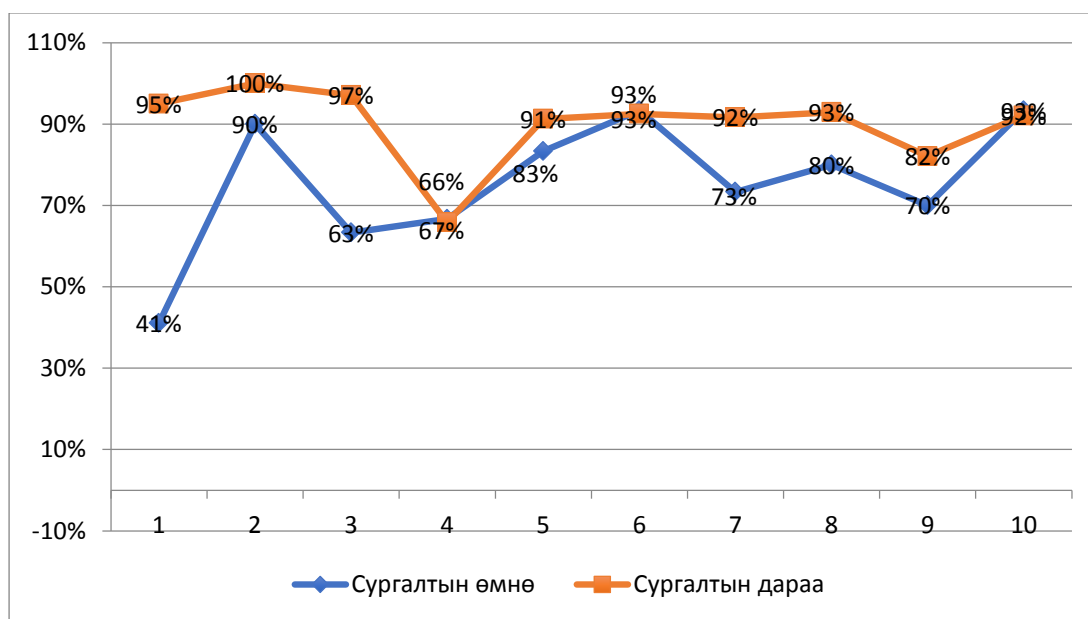


График 9. Сургалтын өмнөх мэдлэг болон сургалтын дараах мэдлэгийг харьцуулсан байдал

4.2.8 Операторуудын зүгээс удирдлагын багийн шийдвэр, үзүүлж буй дэмжлэгт операторуудын 90-95% нь сэтгэл ханамжтай ба ажлын байр, ажиллах нөхцөлийг 88% нь хангалттай сайн гэж дүгнэсэн бол программ хангамжийг 66% нь маш сайн гэж үзжээ. Сэтгэл дундуур үнэлгээ өгсөн хариултын хувьд **ажлын байрны нөхцлийг сайжруулах** санал ирүүлжээ. (График 10,11-д харуулав.)

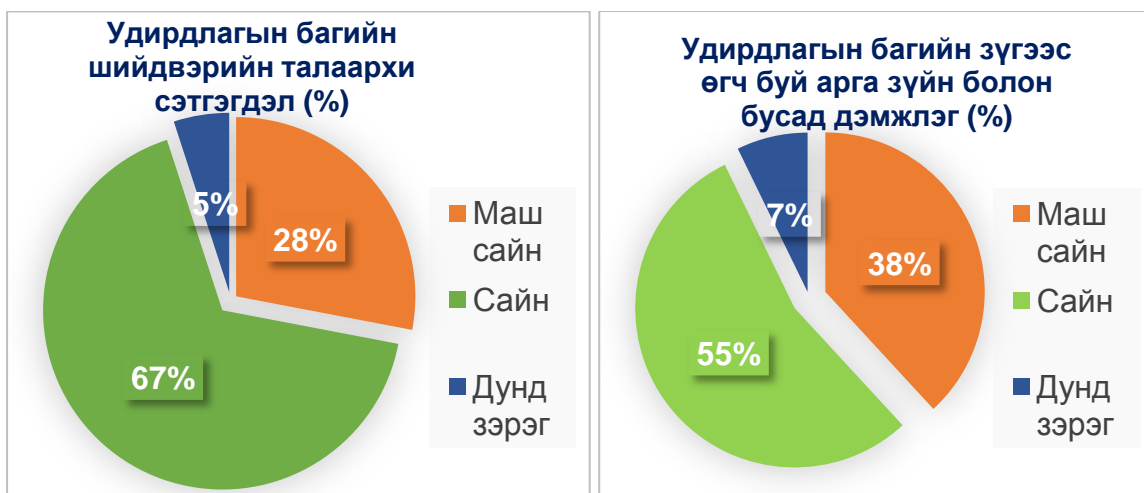


График 10,11. Операторын сэтгэл ханамжийн байдал

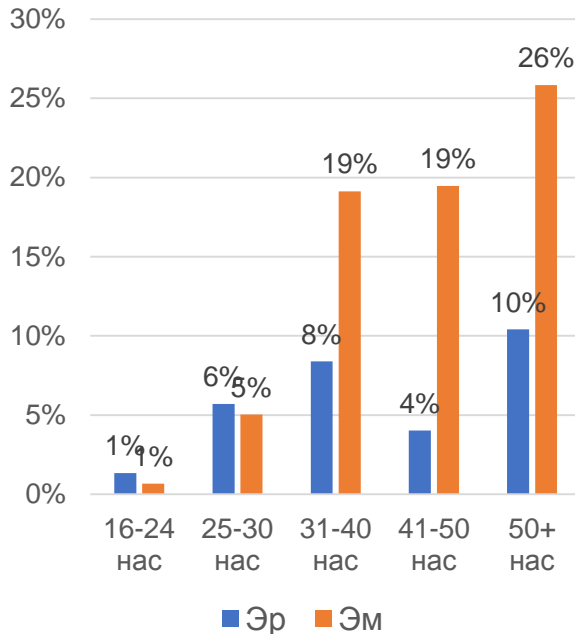
4.2.9 Удирдлагын багийн зүгээс тусгай 119 дугаарын үйл ажиллагааны хүчин чадал, нөөцийг техник хангамжийн хувьд хангалттай сайн гэж дүгнэсэн ба чанарын ярилцлагад операторын багийн мэргэжилтнүүдийг тогтмол мэдээллээр хангаж, чадавхижуулах шаардлагатайг онцлов.

- ✓ “Тоног төхөөрөмжийн хүчин чадал бий болсон. **Хүний нөөцийн хувьд чадавхжих хэрэгтэй.**” ОЭМА-ны дарга
- ✓ “Үргэлж мэдлэг мэргэжилээ дээшлүүлж сургалтад хамрагдаж байгаа.” ХСА-ны дарга
- ✓ “Тушаал шийдвэрийн эргэх холбоо тийм ч сайн бус, хэрэгжилт хангалттай боловч эргэх холбоо хангалтгүй.” ОЭМА-ны дарга
- ✓ “Олон улсын нийгмийн эрүүл мэндийн хариу арга хэмжээ, дүрэмтэй уялдуулан ДЭМБ-ийн өгсөн зөвлөгөө заавраар тухай бүрт өөрчлөлтүүдийг хийж байгаа.” ХСА-ны дарга
- ✓ “Хүний нөөцтэй холбоотой тулгамдсан асуудлууд байгааг шийдвэрлэх хэрэгтэй гэж үзэж байна.” ЭНБДарга
Байнгын ажилтантай болох. (Ажлынхаа хажуугаар хийх нь ачаалал хэт өндөр), химийн хордлого, хор аюулын талаар мэдээлэл, зөвлөмж өгдөг болох, ямар мэргэжлийн хүн ажиллах болон ажиллах дүрэм журмыг баталгаажуулах.

4.3 Коронавируст халдвар (Ковид-19)-ын лавлагаа, мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх тусгай 119 дугаарт хандаж зөвлөгөө авсан иргэдийн сэтгэл ханамжийг үнэлсэн байдал

4.3.1 Иргэдийн сэтгэл ханамжийн байдлыг үнэлэхдээ нийт 298 иргэдийг хамруулсан бөгөөд 70% нь эмэгтэйчүүд, 30% нь эрэгтэйчүүд оролцсон байна. Эдгээр хүмүүсийн 245 нь буюу 82% нь улаанбаатар хотоос холбогдож зөвлөгөө, мэдээлэл авсан байлаа. (График 15,16-д харуулав.)

Хүн ам зүйн үзүүлэлт, нас хүйсээр



Мэдээлэл зөвлөгөө авсан байдал, байршлаар (n)

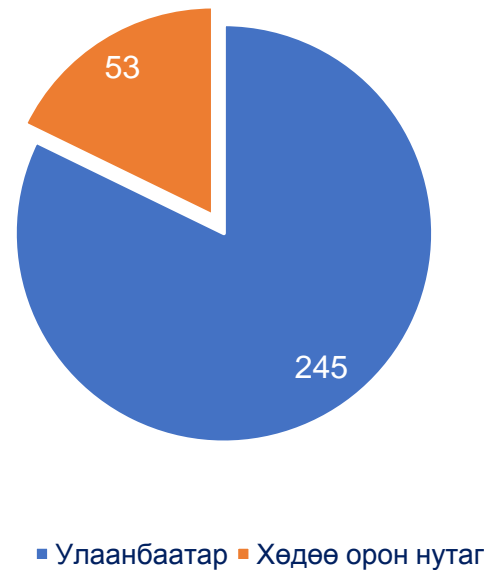
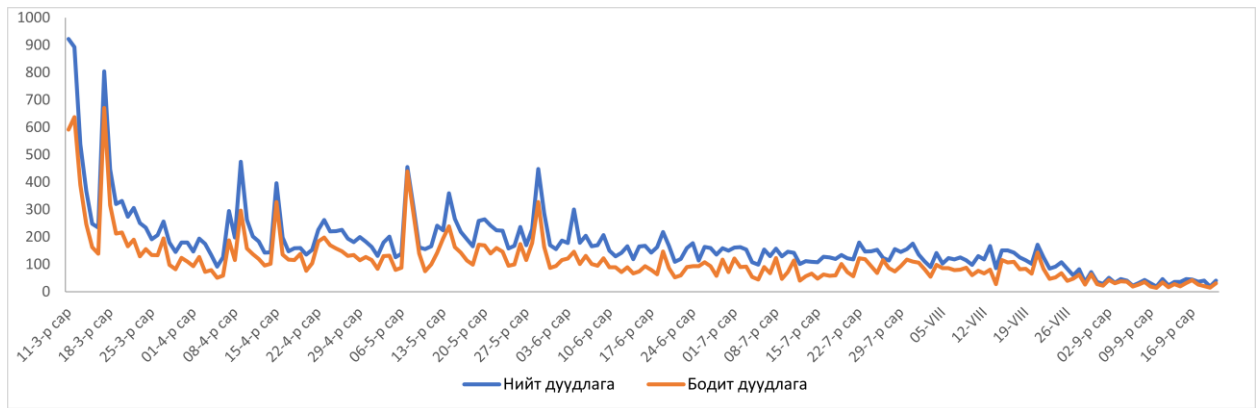


График 15,16. Иргэдийн сэтгэл ханамжийг үнэлсэн байдал

4.4 Коронавируст халдвар (Ковид-19)-ын лавлагаа, мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх тусгай 119 дугаарт иргэдээс ирсэн дуудлагын мэдээлэл, эрэмбэлэлтэд дүн шинжилгээ хийсэн байдал

4.4.1 Тусгай 119 дугаарын утас аналогийн системээс интернетэд суурилсан дижитал системд шилжсэн 2020 оны 3-р сарын 20-ны өдрөөс 09 дугаар сарын 21-ний өдрийг хүртэлх нийт 33,744 дуудлага бүртгэгдсэнд санамсаргүй түүвэрлэлтийн аргаар 298 дуудлагыг сонгон мэдээлэл, зөвлөгөө авсан иргэд рүү залгаж, сэтгэл ханамжийн судалгааг авав. Тусгай 119 дугаарт 18-80 хүртэл насны иргэд залгаж, мэдээлэл, зөвлөгөө авснаас 36% (108) нь тавиас дээш насны иргэд, үүнээс эмэгтэйчүүд зонхилж байна. Иргэдийн 82% (245) нь Улаанбаатар хотоос залгасан бол 18% (53) нь хөдөө орон нутгаас, тухайлбал Сэлэнгэ, Дархан-Уул, Орхон, Дорнод, Ховд, Хөвсгөл, Говь-Алтай, Баян-Өлгий, Өмнөговь аймгаас холбогджээ. Нийт дуудлагын 46% (138) нь урьдчилан сэргийлэлттэй холбоотой, 23% (70) нь санал гомдол, 15% (44) нь гадаад улсаас буюу АНУ, ОХУ, БНСАУ, Израйл, Казакстан, Япон зэрэг улсаас холбогдсон, эсвэл ар гэрийнхэн нь зөвлөгөө мэдээлэл авчээ. Эдгээр иргэдийн 89% (262) нь хүссэн зөвлөгөө мэдээллээ хангалттай авсан, 92% (271) тулгамдсан асуудлыг оновчтой шийдвэрлэж өгсөн гэж хариулсан ба 89% (265) нь операторын харилцаа, хандлагыг сайн гэж үнэлэв. Цаашид тусгай 119 дугаарын ашиглалтыг сайжруулахын тулд иргэдэд сурталчлах ажлыг эрчимжүүлэх, зөвлөгөө мэдээллийг чанартай хүргэх үйл ажиллагааг үргэлжлүүлэх, операторын мэдлэгийг тогтмол сайжруулах, боломжтой бол эмийн эмчилгээ зөвлөх, цаашдаа эрүүл мэндийн лавлагаа, зөвлөгөө, мэдээлэл өгдөг утас болгох саналыг ирүүлжээ. (График 12-д харуулав.)



Нийт хүлээн авсан дуудлага 33,744 (2020.09.21-ний өдрийн байдлаар)

- Бодит дуудлага (мэдээлэл, зөвлөгөө, зөвлөмж) - 22,176
- Гадаадаас ирсэн дуудлага – 652 (32 улс орноос)

График 12. Дуудлагын мэдээлэл /n/

4.4.2 119 тусгай дугаарт ирсэн дээрх нийт дуудлагын 22.8% нь урьдчилан сэргийлэлттэй холбоотой, 11.9% эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой, 13% санал, гомдол, талархал, 3.8% гадаад дуудлага эзэлж байна. (График 13-т харуулав.)

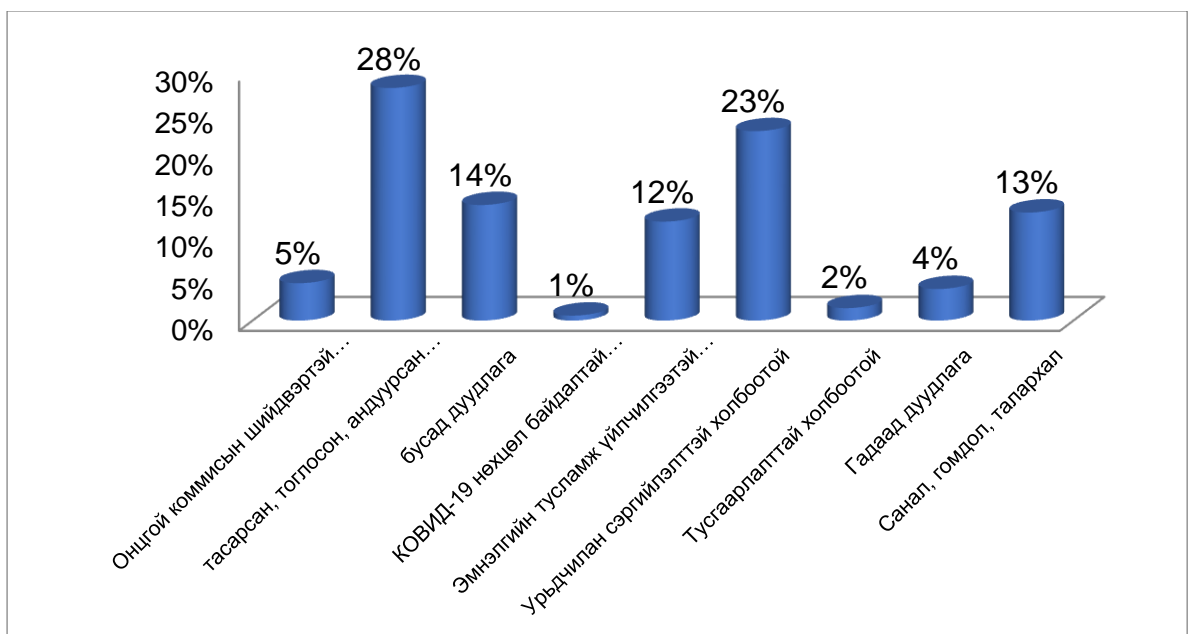


График 13. Дуудлагын мэдээлэл, % /утгаар/

4.4.3 Иргэдээс ирсэн дуудлагыг шинж тэмдэгээр ангилан авч үзвэл зовиур илэрсэн иргэдийн шинж тэмдгийн хувьд халуурах, хуурай ханиалгах, хоолой өвдөх шинж тэмдэг түлхүү илэрч байжээ. (График 14-т харуулав.)

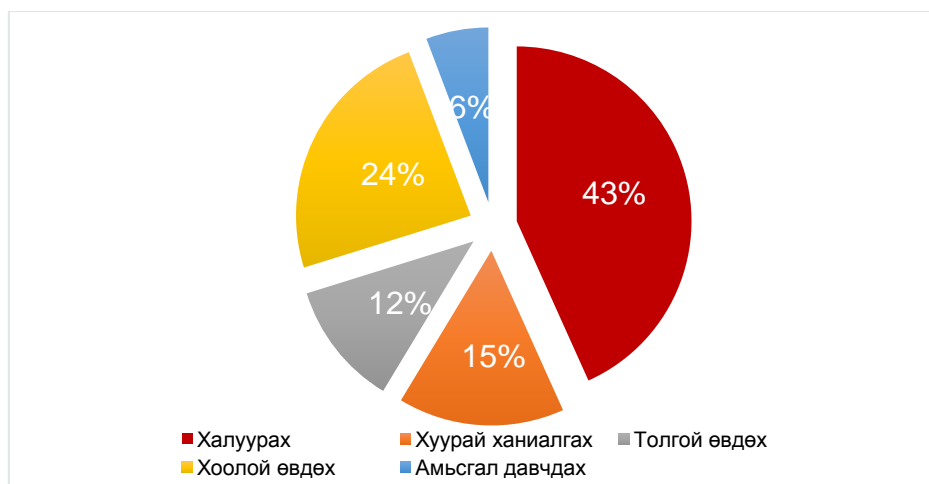


График 14. Дуудлагын мэдээлэл, % /эмнэлзүй шинж тэмдэгээр/

ТАВ. ДҮГНЭЛТ

Коронавируст халдвар (Ковид-19)-ын лавлагаа, мэдээллийн 119 тусгай дугаарын удирдлагын баг болон операторын багт ажиллаж байгаа 50 эмч, мэргэжилтнүүдийн мэдлэг, чадвар, сэтгэл ханамжийг чанарын ярилцлага болон асуумж судалгаагаар үнэлэхэд 92% (46) нь Ковид-19-ын сэжигтэй, магадлалтай тохиолдлыг илрүүлэх, эрэмбэлэн ангилалтыг хурдан шуурхай хийх, иргэдэд холбогдох зөвлөмж, зөвлөгөөг түргэн шуурхай хүргэх, шаардлагатай тохиолдолд холбогдох байгууллагууд руу шилжүүлэх мэдлэг, чадварыг бүрэн эзэмшсэн байгаа бол 8% (4) нь цаашид чадавхийг сайжруулах шаардлагатай буюу нөөцөд бүртгэгдсэн мэргэжилтнүүд байна. Операторууд цаг үеийн байдалтай холбоотой шинэ мэдээ, мэдээллийг ЭМЯ, ДЭМБ, CDC, УОК, ОБЕГ зэрэг байгууллагуудаас дийлэнхдээ авч байна. Иргэдэд мэдээлэл, зөвлөгөө өгөхөд баримтлах гол зарчмыг харилцааны өндөр ёс зүйтэй байж, иргэдийг үнэн бодит мэдээллээр шуурхай хангах хэмээн тодорхойлжээ. Сэтгэл ханамжийн хувьд 93% (47) нь удирдлагын багийн шийдвэр, ажиллах нөхцөл, програм хангамжийг хангалттай буюу сайн гэж үнэлсэн бол 7% (3) нь цаашид сайжруулах шаардлагатай гэж үзсэн байна. Үүнд програм хангамжийн үйл ажиллагааны хэвийн байдлыг хангах, операторуудыг цаг үеийн мэдээллээр тогтмол хангах, ажлын ачааллыг тэнцвэржүүлэх, ажиллах орчныг сайжруулах зэрэг саналыг өгөв. Операторын багийг чадавхижуулах 4 удаагийн сургалтыг зохион байгуулсан ба нэг удаагийн сургалтаар олгох мэдээлэл операторуудын Ковид-19-ын сэжигтэй, магадлалтай тохиолдлыг илрүүлэх, эрэмбэлэн ангилалтыг хурдан шуурхай хийх, иргэдэд холбогдох зөвлөмж, зөвлөгөөг шуурхай хүргэх, шаардлагатай тохиолдолд холбогдох байгууллагууд руу шилжүүлэх мэдлэг, чадварыг дунджаар 14%-аар сайжруулдаг байна.

Тусгай 119 дугаарт хандсан иргэдийн 89% (262) нь хүссэн зөвлөгөө мэдээллээ хангалттай авсан, 92% (271) тулгамдсан асуудлыг оновчтой шийдвэрлэж өгсөн гэж хариулсан ба 89% (265) нь операторын харилцаа, хандлагыг сайн гэж үнэлэв. Цаашид тусгай 119 дугаарын ашиглалтыг сайжруулахын тулд иргэдэд сурталчлах ажлыг эрчимжүүлэх, зөвлөгөө мэдээллийг чанартай хүргэх үйл ажиллагааг үргэлжлүүлэх, операторын мэдлэгийг тогтмол сайжруулах, цаашидн ийгмийн эрүүл мэндийн ноцтой байдлын үеийн болон цочмог хордлогын лавлагаа, зөвлөгөө, мэдээлэл өгдөг утас болгох саналыг ирүүлсэн байна. Мөн лавлагаа, зөвлөгөө өгөх утасны найдвартай, тасралтгүй

байдлыг хангахын тулд интернетийн сүлжээний сайжруулалтыг тогтмол хийх, техник үйлчилгээ хариуцсан сүлжээний инженерийн орон тоог нэмэгдүүлэх шаардлагатай.

ЗУРГАА. ХЭЛЦЭМЖ

Дэлхий даяар иргэдэд үнэн зөв, бодит мэдээлэл, зөвлөгөө өгөх, эмнэлгийн ачаалал, чирэгдлийг багасгах зорилгоор АНУ, БНХАУ, Израйль, Мексик, Австрали, Их Британи зэрэг улс орнуудад тусгай дугаарын утасны үйлчилгээг нэвтрүүлээд байна. Уг тусгай дугаарын оператор эмч, мэргэжилтэнүүд нь

- ✓ Анхан шатны эмнэл зүйн үнэлгээ хийх,
- ✓ Шинж тэмдэг илэрсэн тохиолдолд эрэмбэлэн ангилах,
- ✓ Гэрийн тусгаарлалт, хяналт хийх,
- ✓ Шаардлагатай эрүүл мэндийн байгууллага, төрөлжсөн нарийн мэргэжлийн эмнэлгүүдтэй холбох,
- ✓ Коронавируст халдвар (КОВИД-19)-аас урьдчилан сэргийлэх зөвлөгөө мэдээлэлийг иргэдэд өгөх зэрэг үүргийг гүйцэтгэнэ.

Цартахлын үед тусгай дугаар ажиллуулах нь эмнэлэг, эрүүл мэндийн байгууллагад ирэх ачааллыг хөнгөвчлөх, цаашлаад олон нийтийн дунд бухимдал, эмх замбараагүй байдал үүсэхээс сэргийлэх, нэг эх үүсвэрээс үнэн зөв, бодит мэдээллийг иргэдэд түргэн шуурхай хүргэх, сэтгэл зүйн дэмжлэг үзүүлэх ач холбогдолтой юм.

ДОЛОО. ЗӨВЛӨМЖ

- Тусгай 119 дугаарт мэргэжлийн эмч, эрүүл мэндийн ажилтныг үндсэн орон тоогоор зөвлөгөө, мэдээлэл өгч ажиллуулах;
- КОВИД-19 халдвараас гадна эрүүл мэндийн бусад зөвлөгөө, жишээлбэл химийн хордлого, хор аюулын талаар мэдээлэл зөвлөмж өгдөг болох;
- Эрдэм шинжилгээний ажилтнуудыг үүрэгжүүлэн ажиллуулж байгаа тохиолдолд үндсэн ажлын ачааллыг тэнцвэржүүлэх, ажиллах орчинг сайжруулах;
- Операторуудын шинэ мэдээ, мэдээллээр тасралтгүй хангах, чадавхжуулах сургалтыг тогтмол зохион байгуулах;
- Цаг үеийн дэлгэрэнгүй мэдээллээр операторуудыг хангах;
- Иргэдэд хүргэх зөвлөгөө мэдээллийг дэлгэрэнгүй, чанартай хүргэх;
- Иргэдээс ирсэн дуудлага тасрах, аваагүй тохиолдолд эргэж залгах;
- Програмын хэвийн үйл ажиллагааг хангах, доголдолгүй ажиллуулах;
- Удирдлагын багийн тушаал, шийдвэрийн хэрэгжилт, эргэх холбоог сайжруулах;

НАЙМ. ЭХ СУРВАЛЖ

- ✚ Ross Kristal, Madden Rowell, Marielle Kress, Chris Keeley, Hannah Jackson, Katherine Piwnica-Worms, Lisa Hendricks, Theodore G. Long, and Andrew B. Wallach. A Phone Call Away: New York's Hotline and Public Health In The Rapidly Changing COVID-19 Pandemic. *Health Affairs*. 2020 39:8, 1431-1436. Published 2020 June 16. <https://doi.org/10.1377/hlthaff.2020.00902>
- ✚ Bitan, Yuval, et al. "Designing a First Responders Call Center for a Pandemic." *Ergonomics in Design*, Aug. 2020, doi:10.1177/1064804620947615.
- ✚ Navarrete-Reyes, A.P. and Avila-Funes, J.A. (2020), Staying in a Burning House: Perks and Perils of a Hotline in the Times of COVID-19. *J Am Geriatr Soc*, 68: E10-E11. doi:10.1111/jgs.16479
- ✚ Justin J. Santos, Donald D. Chang, Katherine K. Robbins, Elise Le Cam, Anna Garbuzov, Monica Miyakawa-Liu, Bailey Goodwin, Iman Malik, Carl Tholen, Mark Green, Samantha Archie, Tiffany Tucker, Monique Ebberman, Gerald Dodd Denton. Answering the Call: Medical Students Reinforce Health System Frontlines Through Ochsner COVID-19 Hotline. *Ochsner Journal* Jun 2020, 20 (2) 144-145; DOI: 10.31486/toj.20.0065
- ✚ Jiali Wang, HualinWei, LiangZhou, Hotline services in China during COVID-19 pandemic, *Journal of Affective Disorders*, Volume 275, 1 October 2020, Pages 125-126, <https://doi.org/10.1016/j.jad.2020.06.030>
- ✚ J Matthewson, A Tiplady, F Gerakios, A Foley, E Murphy, Implementation and analysis of a telephone support service during COVID-19, *Occupational Medicine*, Volume 70, Issue 5, July 2020, Pages 375–381, <https://doi.org/10.1093/occmed/kqaa095>
- ✚ Jia, X., You, L., An, Q. Specifics and Operational Procedures of the Psychological Assistance Hotline during the COVID-19 Pandemic in China. *International Journal of Mental Health Promotion*, Volume 22, No 3, 14, August, 2020, pages 115–121. doi:10.32604/IJMHP.2020.011120
- ✚ Lin, X., Swift, J., Cheng, Y., An, Q., Liang, H. et al. The Psychological Hotline Services Quality Survey during the Pandemic of COVID-19 in Mainland China. *International Journal of Mental Health Promotion*, Volume 22, No 3, 14, August, 2020, pages 109–113. doi:10.32604/IJMHP.2020.011128