

## প্রতিবেদন কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার



## স্বাস্থ্যসেবা খাতে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের ভূমিকা

ডিজিটাল সার্ভিস বাস্তবায়নে: ডিজিটাল সার্ভিস এক্সিলারেটর, এটুআই, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ  
সহযোগিতায়: স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ

## পরামর্শক

জনাব জুনাইদ আহমেদ পলক, এমপি  
প্রতিমন্ত্রী, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

জনাব এন এম জিয়াউল আলম, পিএএ  
সিনিয়র সচিব, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

জনাব আনীর চৌধুরী  
পলিসি এ্যাডভাইজার, এটুআই, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

## পরিকল্পনা ও সম্পাদনা

জনাব ফরহাদ জাহিদ শেখ  
চীফ ই-গভর্ন্যান্স স্ট্র্যাটেজিস্ট  
ডিজিটাল সার্ভিস এক্সিলারেটর, এটুআই, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ  
এবং চীফ কো-অর্ডিনেটর, কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার ও মা টেলিহেলথ সেন্টার

## সহ-সম্পাদনা

অশোক বিশ্বাস, ক্যাপাসিটি ডেভেলপমেন্ট এক্সপার্ট এবং ডেপুটি সেন্টার কো-অর্ডিনেটর  
ডাঃ শবনম মোস্তারী, ন্যাশনাল কনসালটেন্ট, গবেষক (জনস্বাস্থ্য),  
ডিজিটাল সার্ভিস এক্সিলারেটর, এটুআই

## লেখক

আশিকুল আজিজ শেখ, টেলিহেলথ অপারেশন ম্যানেজার  
নবনীতা চক্রবর্তী, সেন্টার কোর্ডিনেটর  
মোঃ মাহবুবুর রহমান, প্রোগ্রাম অ্যাসিস্ট্যান্ট  
আফেলা জাবীন, প্রোগ্রাম অ্যাসিস্ট্যান্ট  
কাবেরী সুলতানা, অ্যাসিস্ট্যান্ট কো-অর্ডিনেটর  
মারিয়া খন্দকার ইশা, অ্যাসিস্ট্যান্ট কো-অর্ডিনেটর  
ডিজিটাল সার্ভিস এক্সিলারেটর, এটুআই

## ডিজাইন এবং প্রচ্ছদ

মারিয়া খন্দকার ইশা, অ্যাসিস্ট্যান্ট কো-অর্ডিনেটর  
ডিজিটাল সার্ভিস এক্সিলারেটর, এটুআই

## প্রকাশনা

ডিজিটাল সার্ভিস এক্সিলারেটর, এটুআই, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

## সূচিপত্র

১	প্রেক্ষাপট	৮
২	কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের পরিক্রমা	১০
৩	এক নজরে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার	১৬
৪	কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের সেবাসমূহ	২১
৫	সেবাপ্রদান পদ্ধতিসমূহ	২৪
৬	টেলিহেলথ সেবায় প্রযুক্তির ব্যবহার/ আধুনিক তথ্য প্রযুক্তি নির্ভর টেলিহেলথ	২৭
৭	অন্যান্য টেলিহেলথ সেবাসমূহের উদ্ভাবন	৩৩
৮	সেবাগ্রহীতার মতামত ও ভাবনা	৪২
৯	সেবাপ্রদানকারীর অঙ্গিকার	৪৮
১০	দৈনিক প্রতিবেদন	৪৯
১১	গবেষণালব্ধ প্রভাব	৫০
১২	প্রচার ও স্বীকৃতি	৫১
১৩	কোভিড ১৯ টেলিহেলথ টিম	৬১
১৪	সংশ্লিষ্ট অংশীদারগণের অবদান ও কৃতজ্ঞতা স্বীকার	৬৪
১৫	সম্ভাব্যতা ও বাস্তবায়ন সম্প্রসারণ	৬৫
১৬	তথ্যচিত্র	৬৬
১৭	গুরুত্বপূর্ণ তথ্যাদি ও সংযুক্তিসমূহ	৭৬
১৮	উপসংহার	৭৯

## সংক্ষিপ্ত রূপ

বিএসএমএমইউ	বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিব মেডিকেল বিশ্ববিদ্যালয়
এটুআই	এসপায়ার টু ইনোভেট
SOP	Standard operating procedure
এইচআইও	হেলথ ইনফরমেশন অফিসার
ইউএনএফপিএ	জাতিসংঘ জনসংখ্যা তহবিল
বেসিস	বাংলাদেশ এসোসিয়েশন অফ সফটওয়্যার এন্ড ইনফরমেশন সার্ভিস
IoT	Internet of Things
AI	Artificial Intelligence
BITID	Bangladesh Institute of Tropical & Infectious Diseases



প্রতিমন্ত্রী

তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ  
ডাক, টেলিযোগাযোগ ও তথ্যপ্রযুক্তি মন্ত্রণালয়  
গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার

## বাণী

“কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার”-এর প্রায় দেড় বছরব্যাপী চলমান সার্বিক কার্যক্রমের ওপর প্রতিবেদন প্রকাশের এ উদ্যোগকে আমি স্বাগত জানাই। করোনা প্রাদুর্ভাবের ক্রান্তিকালে সামাজিক দূরত্ব বজায় রেখে ঘরে বসেই নাগরিকদের ডাক্তারি পরামর্শ সেবা প্রদানের মাধ্যমে মহামারি মোকাবেলায় অগ্রগণ্য ভূমিকা পালন করেছে “কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার”।

বঙ্গবন্ধু কন্যা মাননীয় প্রধানমন্ত্রী জননেত্রী শেখ হাসিনা ২০০৮ সালের ১২ ডিসেম্বর দেশকে একটি সুখী, সমৃদ্ধ ও জ্ঞানভিত্তিক ডিজিটাল বাংলাদেশ গড়ে তোলার লক্ষ্যে ঘোষণা করেন রূপকল্প-২০২১। তথ্যপ্রযুক্তির যথাযথ ব্যবহারের মাধ্যমে সকল শ্রেণীপেশার মানুষের জীবনমান উন্নয়নের জন্য এটি ছিল একটি পরিপূর্ণ সনদ। ডিজিটাল বাংলাদেশ আসলে বঙ্গবন্ধুর স্বপ্নের সোনার বাংলার আধুনিক রূপ। ডিজিটাল বাংলাদেশ বাস্তবায়নে সামনে থেকে নেতৃত্ব দিচ্ছেন মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিষয়ক মাননীয় উপদেষ্টা জনাব সজীব ওয়াজেদ জয়।

বিগত ১৩ বছরে প্রধানমন্ত্রীর মাননীয় আইসিটি বিষয়ক উপদেষ্টা জনাব সজীব ওয়াজেদ এর সুপরামর্শে দেশের আইসিটি খাত, চারটি পিলারের ওপর দাঁড়িয়ে অত্যন্ত সফলতার সাথে এগিয়ে যাচ্ছে। আইসিটি খাতে সঠিক অবকাঠামো গড়ে উঠার কারণে এবং সমন্বয়যোগ্য পদক্ষেপ গ্রহণের ফলে কোভিড-১৯ মহামারিতেও সবকিছু সচল রাখা সম্ভব হয়েছে। দৈনন্দিন জীবনের প্রায় প্রতিটি ক্ষেত্রে দেশের মানুষ ডিজিটাল বাংলাদেশ এর সুফল ভোগ করছেন। কৃষি, শিক্ষা, স্বাস্থ্য, অর্থনীতি, শিল্প, ব্যবসা-বাণিজ্য, দক্ষতা, কর্মসংস্থান, উদ্ভাবন ইত্যাদি প্রতিটি সেক্টরেই আজ ব্যবহৃত হচ্ছে তথ্যপ্রযুক্তি নির্ভর সমাধান। তাই ডিজিটাল বাংলাদেশ এখন আর স্বপ্ন নয়, বাস্তব।

বৈশ্বিক মহামারি কোভিড-১৯ এর মহাসংকটেও আমরা ডিজিটাল প্রযুক্তির মাধ্যমে জনগণের দোরগোড়ায় বিভিন্ন প্রয়োজনীয় সেবা পৌঁছে দিতে পেরেছি যার মধ্যে উল্লেখযোগ্য হল টেলিহেলথ ও টেলিমেডিসিন সেবা। করোনা সংক্রমণ ঠেকাতে যখন জনসমাগম ও যান চলাচল নিষিদ্ধ করতে হয়েছিল তখন সামাজিক দূরত্ব বজায় রেখে ডিজিটাল প্রযুক্তির সম্ভাব্য সর্বোচ্চ ব্যবহারের মাধ্যমে “কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার” জনগণের কাছে টেলিহেলথ সেবা পৌঁছে দিয়েছিল। আইসিটি বিভাগ ও স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের সম্মিলিত উদ্যোগ “কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার” ২০২০ সালের জুনের মধ্যভাগে যাত্রা শুরু করে। এ যাবত প্রায় ৭ লাখ কোভিড রোগীকে প্রায় ১৫ লাখ সংখ্যক ডাক্তারি পরামর্শ ও স্বাস্থ্য তথ্য সেবা প্রদান করতে সক্ষম হয়েছে যা নিঃসন্দেহে প্রশংসনীয়। ডিজিটাল বাংলাদেশ বাস্তবায়নের মধ্য দিয়ে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির যে প্রসার ঘটেছে তাকে পুরোপুরি কাজে লাগিয়ে ২০৪১ সালের মধ্যেই জাতির পিতা বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমানের স্বপ্নের সোনার বাংলার আধুনিক রূপ জ্ঞানভিত্তিক প্রযুক্তিনির্ভর উন্নত বাংলাদেশ গড়ে তুলবো।

“কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার” প্রতিবেদনটি প্রণয়নের সাথে সংশ্লিষ্ট সকলকে আমি আন্তরিক অভিনন্দন জ্ঞাপন করছি।

মুজিববর্ষে আমাদের অঙ্গিকার,  
প্রযুক্তি এগিয়ে যাওয়ার হাতিয়ার

(জনাব জুনাইদ আহমেদ পলক, এমপি)

এন এম জিয়াউল আলম পিএএ  
সিনিয়র সচিব  
তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ  
ফোন: +৮৮ ০২ ৪১০২৪০৩১  
ই-মেইল: secretary@ictd.gov.bd



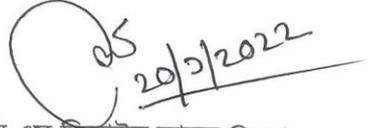
## বাণী

মাননীয় প্রধানমন্ত্রী জননেত্রী শেখ হাসিনা ঘোষিত ভিশন-২০২১ বাস্তবায়নসহ দেশকে ২০৪১ সালে উন্নত দেশে রূপান্তরের লক্ষ্যে মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিষয়ক মাননীয় উপদেষ্টা জনাব সজীব ওয়াজেদ এর সুদক্ষ দিক-নির্দেশনায় ডিজিটাল বাংলাদেশ বাস্তবায়ন করা হয়েছে। স্বাস্থ্য, কৃষি, শিল্পসহ প্রতিটি সেক্টরেই আজ ব্যবহৃত হচ্ছে উদ্ভাবনীমূলক তথ্যপ্রযুক্তি নির্ভর সমাধান। সর্বোপরি মানুষের জীবন-মান উন্নয়নে উল্লেখযোগ্য ভূমিকা রাখছে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি।

ডিজিটাল বাংলাদেশ বাস্তবায়নের মাধ্যমে সার্বিক উন্নয়নে আমাদের এগিয়ে যাওয়ার একটি সুস্পষ্ট নিদর্শন আমরা এখন প্রত্যক্ষ করছি। করোনাভাইরাস ২০১৯ সালের ডিসেম্বরে শুরু হওয়া বৈশ্বিক অতিমারী। ২০২০ সালের ৮ই মার্চ বাংলাদেশে প্রথম করোনাভাইরাস সনাক্ত হয় এবং ১৮ই মার্চ বাংলাদেশে প্রথম করোনা আক্রান্ত ব্যক্তির মৃত্যু হয়। বাংলাদেশে করোনা অতিমারী শুরু হওয়ার কিছু সময়ের মধ্যেই দ্রুতগতিতে বৃদ্ধি পায় করোনা আক্রান্ত রোগীর সংখ্যা। বিপুল সংখ্যক রোগীর জন্য হাসপাতাল ব্যবস্থাপনা কষ্টসাধ্য ছিল। এত রোগীকে ডাক্তারী সেবা এবং সকল তথ্য দিয়ে সহযোগিতা করা অনেক চ্যালেঞ্জিং হয়ে উঠে। এছাড়া সকল ডাক্তার, নার্স, হাসপাতাল-কর্মী, সেবাপ্রদানকারীদের জন্য কোভিড রোগীদের সেবাপ্রদান হয়ে উঠে ঝুঁকিপূর্ণ।

এই দূরুহ বীধা মোকাবিলা করতে স্বাস্থ্য মন্ত্রণালয়ের অনুরোধে প্রযুক্তির সর্বোচ্চ ব্যবহারের মাধ্যমে এটুআই, আইসিটি বিভাগের উদ্যোগে সূচনা হয় কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের। ডাক্তারদের দিন-রাত ব্যাপী ফোনের মাধ্যমে স্বাস্থ্যসেবা এবং স্বাস্থ্য তথ্যসেবা অফিসারদের তথ্যসেবা হয়ে উঠে মানুষের পরম বন্ধু। এভাবে প্রান্তিক পর্যায়ের জনগণকে বিণামূল্যে এবং দ্রুত সময়ে স্বাস্থ্য সেবা পৌঁছে দিতে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস সেন্টার বিশেষ ভূমিকা পালন করে যাচ্ছে।

কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের সার্বিক বিষয়ে একটি প্রকাশনা প্রস্তুতের উদ্যোগের সঙ্গে সংশ্লিষ্ট সকলকে অভিনন্দন জানাই। আমি আশা করি এই প্রকাশিত বই এর মাধ্যমে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের সার্বিক কার্যক্রমের প্রতিচ্ছবি জনসাধারণের নিকট আরো সুস্পষ্ট হবে এবং জবাবদিহির প্রতিফলন ঘটবে। পরিশেষে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের সার্বিক সাফল্য কামনা করছি।

  
(এন এম জিয়াউল আলম পিএএ)



## ড. দেওয়ান মুহাম্মদ হুমায়ূন কবীর

প্রকল্প পরিচালক (যুগ্মসচিব)  
এটুআই, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

## বাণী

৮ই মার্চ ২০২০ সালে বাংলাদেশে প্রথম করোনা আক্রান্ত রোগী সনাক্তের মাধ্যমে বৈশ্বিক মহামারির নতুন চ্যালেঞ্জের মুখোমুখি হতে হয়। করোনা সংক্রমণের গতি যখন উর্দ্ধমুখী, তখন দেশের স্বাস্থ্য সেবায় স্বাভাবিক পরিস্থিতি বজায় রাখতে মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনার সুপারিকল্পিত ও প্রাজ্ঞ নেতৃত্বে কোভিড-১৯ মহামারিতে স্বাস্থ্য সেবা নিশ্চিত করা সম্ভব হয়েছে।

মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর অনুশাসন, মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর আইসিটি উপদেষ্টা জনাব সজীব ওয়াজেদ মহোদয়ের নির্দেশনা এবং তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের মাননীয় প্রতিমন্ত্রী জনাব জুনাইদ আহমেদ পলক এমপি, এর তত্ত্বাবধানে স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ এবং এটুআই, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের এর যৌথ উদ্যোগে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস ও মা টেলিহেলথ সেন্টারের মাধ্যমে প্রান্তিক পর্যায়ে টেলিহেলথ স্বাস্থ্যসেবা ও পরামর্শ সেবা পৌঁছে দেয়া সম্ভব হয়েছে।

নিসন্দেহে এ সফলতার অংশিদার স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রালয়।

গত ১৩ জুন ২০২০ তারিখে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের আনুষ্ঠানিক যাত্রা শুরু হয়। এখন পর্যন্ত ৭০৪৮৯০ জন রোগীকে ১৫,৬১০৬৮ টেলিহেলথ সার্ভিস প্রদান করা হয়েছে। স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের এমআইএস থেকে প্রাপ্ত দৈনিক করোনা আক্রান্ত রোগীদের ডাক্তারি পরামর্শ, ব্যবস্থাপত্র, কাউন্সিলিং ও নিয়মিত ফলো-আপ সেবা প্রদান করা হয়। ফলে সামাজিক দূরত্ব বজায় রেখে প্রান্তিক পর্যায়ে জনগণের দোরগোড়ায় স্বাস্থ্য সেবা পৌঁছে দেওয়া, হাসপাতাল গুলোর উপর চাপ হ্রাস, সংক্রমণের বৃদ্ধিহার হ্রাস সম্ভব হয়েছে। নাগরিকের চাহিদা বিবেচনায় রেখে স্বাস্থ্য অধিদপ্তর এই সেবাটি সম্প্রসারণ করবেন।

আমি এই উদ্যোগের সাথে যুক্ত সকল সহযোগি প্রতিষ্ঠান, অংশীজন, দাতা সংস্থাকে আন্তরিক ধন্যবাদ জানাই। মহামারি প্রতিরোধ তথা মোকাবেলায় কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেবা উদ্যোগটির বাস্তবায়ন সারথি হতে পেরে আমি গর্বিত এবং এই উদ্যোগের উত্তরোত্তর সফলতা কামনা করছি।

(ড. দেওয়ান মুহাম্মদ হুমায়ূন কবীর)

## সম্পাদকীয়

বর্তমান শতাব্দীতে কোভিড-১৯ একটি বৈশ্বিক দুর্যোগ। যা বিশ্বকে মুখোমুখি করেছে এক নতুন বাস্তবতায়। কোভিড-১৯ বা করোনা ভাইরাস মোকাবেলায় বাংলাদেশ কর্তৃক গৃহীত পদক্ষেপগুলোর মধ্যে ডিজিটাল স্বাস্থ্যসেবা তথা টেলিহেলথ একটি গুরুত্বপূর্ণ উদ্যোগ। মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা মহামারির বাস্তবতায় পরিস্থিতি মোকাবেলায় বিশেষ করে স্বাস্থ্যখাতে যুগান্তকারী পদক্ষেপ গ্রহণ করেন। তারই ধারাবাহিকতায় স্বাস্থ্য অধিদপ্তর ও এটুআই, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ এর যৌথ উদ্যোগে টেলিহেলথের মাধ্যমে প্রান্তিক পর্যায় পর্যন্ত জনগণকে সেবা প্রদানের লক্ষ্যে যাত্রা শুরু করে “কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস ইউনিট” পরবর্তীতে নামকরণ করা হয় কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার। যা দেশের জনগণের কাছে, যেকোন প্রান্তে, যেকোন সময় টেলিফোনের মাধ্যমে ডাক্তারি পরামর্শ ও স্বাস্থ্য সেবা ঘরে ঘরে পৌঁছে দেওয়ার এক অসাধারণ প্রচেষ্টা। ইতিমধ্যেই স্বাস্থ্য বিষয়ক ডাক্তারি পরামর্শ দেওয়া সহ নানাবিধ সহযোগীতামূলক সেবা যেমনঃ জরুরি ভিত্তিতে এ্যাম্বুলেন্স, হাসপাতালে ভর্তি, খাদ্য ও জরুরি ঔষধ সহায়তা করা সহ ইত্যাদি বিষয়ে মানুষের আস্থা অর্জন করতে সক্ষম হয়েছে। এ পর্যন্ত ৭,০৪,৮৯০ জনকে ১৫,৬১,০৬৮ টেলিহেলথ সেবা পৌঁছে গিয়েছে মানুষের দ্বারপ্রান্তে। এই সেবা প্রদান করতে গিয়ে মানুষের সাথে যেমন আস্থার সম্পর্ক নির্মিত হয়েছে তেমনি গোচরে এসেছে নানা তথ্য উপাত্ত। সেই সাথে প্রাপ্ত তথ্যাদি ও প্রত্যক্ষ অভিজ্ঞতায় তৈরী হয়েছে বক্ষ্যমান প্রকাশনাটি। কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার উদ্যোগটির পটভূমি, কর্মপ্রক্রিয়া, উদ্যোগের সাথে সংযুক্ত ব্যক্তিবর্গ ও কর্মীদের ভূমিকাসহ সেবা প্রদান আর প্রাপ্তি, সেবা দেওয়ার আন্তরিকতা ও চেষ্টার কথাই খুব স্পষ্ট করে তুলে নিয়ে আসার চেষ্টা করা হয়েছে এই কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার নামক প্রকাশনাটিতে। সর্বোপরি এই টেলিহেলথ উদ্যোগটির মাধ্যমে সরকারের সাথে সাধারণ মানুষের যোগাযোগের ধারনাটিও নতুন ভাবে দেখার সুযোগ ঘটেছে, সেই প্রসঙ্গটিও সন্নিবেশিত হয়েছে। নতুন দৃষ্টিভঙ্গির পট উন্মোচন হয়েছে আস্থা বিশ্বাস আর সেবা প্রদানের প্রতীক্ষায়। দেশের ক্রান্তিলগ্নে দেশের জনগণের কাছে এই টেলিহেলথ বা টেলি স্বাস্থ্য সেবা দেওয়ার এই প্রচেষ্টা সময়ের সাথে আরো সুগঠিত ও সুসংহত হোক এটাই প্রত্যাশা।



**জনাব ফরহাদ জাহিদ শেখ**

চীফ ই-গভর্ন্যান্স স্ট্র্যাটেজিস্ট

ডিজিটাল সার্ভিস এক্সিলারেটর, এটুআই, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ  
এবং চীফ কো-অর্ডিনেটর, কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার ও মা টেলিহেলথ সেন্টার

## অধ্যায় ১: প্রেক্ষাপট

কোভিড-১৯ বৈশ্বিক মহামারির প্রেক্ষাপটে ২০২০ সালের ৮ই মার্চ বাংলাদেশে প্রথম করোনা আক্রান্ত রোগীদের সনাক্ত করা হয়। জুনের মাঝামাঝি পর্যন্ত করোনা আক্রান্ত রোগীর সংখ্যা প্রায় লাখখানেকের কাছাকাছি পৌঁছে যায়, উর্ধ্বমুখী হতে থাকে করোনা সংক্রমণের গতি। করোনা সম্পর্কে জনসাধারণকে সচেতন করা, সন্দেহভাজন রোগীদের করোনা পরীক্ষা করা, আক্রান্তদের সঠিক চিকিৎসার ব্যবস্থা করা ও স্বাস্থ্যবিধি মেনে মৃতদের সংকারের ব্যবস্থা নেয়া ইত্যাদি নিশ্চিত করা বেশ চ্যালেঞ্জিং হয়ে পড়েছিল। পরিস্থিতি সাপেক্ষে বিপুলসংখ্যক রোগীকে হাসপাতালে রেখে চিকিৎসা দেওয়ার অনেকটাই ব্যবস্থা অপ্রতুল ছিল। তাছাড়া এতো সংখ্যক রোগীকে হাসপাতালে রাখা হলে অন্যান্যদের মধ্যে সংক্রমণ ছড়িয়ে পড়ার সম্ভাবনাও অনেকাংশে বৃদ্ধি পায়। অন্যদিকে পিপিই, মাস্ক, জীবাণুনাশক ইত্যাদি ব্যক্তিগত সুরক্ষা সরঞ্জামের বিশাল সংকট দেখা দেওয়ায় ডাক্তার, নার্স ও অন্যান্যরা যাদেরকে চিকিৎসা প্রদানের স্বার্থে কোভিড রোগীদের সরাসরি সংস্পর্শে যেতে হয় তাদের জন্যও সেবাদান করা অনিরাপদ ও কঠিন হয়ে পড়ে। সেইসাথে তৃণমূল মানুষদের কাছে ডাক্তারি পরামর্শ ও প্রয়োজনীয় স্বাস্থ্য সেবা পৌঁছে দেওয়ার বিষয়টি ছিল খুবই কঠিন এবং প্রধান চ্যালেঞ্জও বটে।

দেশের এই পরিস্থিতিতে গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকারের মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা একটি সুপারিকল্পিত নেতৃত্ব প্রদানের মধ্য দিয়ে কোভিড-১৯ মহামারির চ্যালেঞ্জ মোকাবিলায় লক্ষ্যে স্বাস্থ্য খাত ও স্বাস্থ্যমূলক উদ্যোগকে সর্বোচ্চ গুরুত্ব প্রদান করে। তারই ধারাবাহিকতায় তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের মাননীয় প্রতিমন্ত্রী জনাব জুনাইদ আহমেদ পলক এমপি, মহোদয় তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির সর্বাঙ্গিক ব্যবহার নিশ্চিত করে কোভিড ক্রান্তিলগ্নে দেশের সকল জনগণের সার্বিক কল্যাণ সাধিত করে প্রান্তিক পর্যায়ে টেলিহেলথ স্বাস্থ্যসেবা ও পরামর্শ পৌঁছে দেওয়া মাধ্যমে তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের পক্ষে এটুআই , আইসিটি বিভাগকে স্বাস্থ্য মন্ত্রণালয়ের সাথে সমন্বয়পূর্বক এই টেলিহেলথ স্বাস্থ্য বিষয়ক উদ্যোগ পরিচালনার ও প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের সার্বিক নির্দেশনা প্রদান করেন। উল্লেখ্য কোভিড-১৯ মহামারির সময়ে মাননীয় প্রতিমন্ত্রী মহোদয়ের নেতৃত্ব ও তত্ত্বাবধানে বেশ কয়েকটি টেলিহেলথ স্বাস্থ্যসেবামূলক উদ্যোগ গৃহীত ও পরিচালিত হয়। যেগুলো হলঃ প্রবাসী নাগরিকদের ডাক্তারি তথ্য ও পরামর্শ সেবার জন্য “প্রবাস বন্ধু কলসেন্টার”, বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিবুর রহমান মেডিকেল বিশ্ববিদ্যালয়ের সাথে সমন্বয়পূর্বক “বিএসএমএমইউ- এটুআই স্পেশালাইজড টেলিহেলথ সেন্টার” মা ও শিশু স্বাস্থ্যভিত্তিক টেলিহেলথ সেবা “মা টেলিহেলথ সেন্টার”।

বস্তুত করোনা দুর্যোগের এমন পরিস্থিতি বিবেচনায় স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের অনুরোধে কোভিড-১৯ মহামারি পরিস্থিতি মোকাবেলায় সামাজিক দূরত্ব বজায় রেখে প্রান্তিক পর্যায়ে জনগণের দোরগোড়ায় স্বাস্থ্য সেবা পৌঁছে দেওয়ার লক্ষ্যে, হাসপাতাল গুলোর উপর চাপ হ্রাস, সংক্রমণের বৃদ্ধিহার হ্রাস সহ সামাজিক দূরত্ব ও সজ্ঞানিরোধ বজায় রেখে কোভিড আক্রান্ত ব্যক্তিদের ডাক্তারি পরামর্শ প্রদান ও তাদের নিয়মিত ফলোআপ, প্রয়োজনের ভিত্তিতে ডাক্তার প্রাপ্তি এই বিষয়গুলো বিবেচনায় রেখে স্বাস্থ্য অধিদপ্তর টেলিহেলথ সার্ভিস মডেল এবং এর বাস্তবায়ন পরিকল্পনা প্রণয়নের উদ্দেশ্যে এটুআই, তথ্য ও প্রযুক্তি বিভাগকে অনুরোধ করেন।

যারই ফলশ্রুতিতে, একটি কার্যকরী উদ্ভাবনী মডেল তৈরি করার জন্য এটুআই, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগের পক্ষ থেকে চীফ ই-গভর্ন্যান্স স্ট্র্যাটেজিস্ট জনাব ফরহাদ জাহিদ শেখ প্রধান সমন্বয়কারীর ভূমিকা পালন করে দেশের স্বনামধন্য স্বাস্থ্য বিষয়ক বিশেষজ্ঞ এবং সরকারি বেসরকারি পর্যায়ের টেলিহেলথ বিশেষজ্ঞ ও মাঠ পর্যায়ের অভিজ্ঞতা সম্পন্ন ব্যক্তিদের নিয়ে একটি টিম গঠন করেন। এবং এই টিম থেকে একটি সার্ভিস মডেল (SOP) একটি ধারণা পত্র এবং একটি বাস্তবায়ন পরিকল্পনা প্রণয়ন করা হয়।

এই বিশেষজ্ঞ দলটিতে ছিলেন অধ্যাপক ডাঃ মোঃ সাইদুর রহমান, ফার্মাকোলজি বিভাগ, বিএসএমএমইউ, ডক্টর এ কে এম আক্তারুজ্জামান, জনস্বাস্থ্য বিশেষজ্ঞ ডাঃ নিজামউদ্দিন আহমেদ, তথ্য প্রযুক্তিবিদ সোহরাব চৌধুরী, ডাঃ জাহিদুল ইসলাম, উপজেলা স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা, নারায়ণগঞ্জ সদর। উল্লেখ্য যে, ডাঃ জাহিদুল ইসলাম ও তার দল (৫ জন নারায়ণগঞ্জ সদর হাসপাতালের ডাক্তার) কোভিড-১৯ আক্রান্ত রোগীদের জন্য নারায়ণগঞ্জে একটি টেলিহেলথ পরিসেবা চালু করেছিলেন। টেলিহেলথ

স্বাস্থ্য সেবা প্রদানের এই বাস্তব অভিজ্ঞতা দেশব্যাপী একটি কেন্দ্রীয় কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সমন্বয় ইউনিট বাস্তবায়নের পরিকল্পনা করতে সহায়তা করেছিলো।

এছাড়াও সার্বিক দিকনির্দেশনামূলক ও বাস্তবায়নভিত্তিক পরামর্শ দিয়ে যুক্ত ছিলেন-

- ❖ জনাব জুনাইদ আহমেদ পলক এমপি, মাননীয় প্রতিমন্ত্রী, এমপি, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ।
- ❖ জনাব এন এম জিয়াউল আলম পিএএ, সিনিয়র সচিব, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ।
- ❖ ডাঃ আমিনুল ইসলাম, সাবেক পরিচালক, (হাসপাতাল ও ক্লিনিক), স্বাস্থ্য অধিদপ্তর।
- ❖ জনাব আনীর চৌধুরী, পলিসি এ্যাডভাইজার, এটুআই, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ।

এর প্রেক্ষিতে প্রধান সমন্বয়কারী ও তার বিশেষজ্ঞ দলটি কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেবা বিষয়ক উদ্ভাবনী মডেলটি স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের নিকট উপস্থাপন করে। এই মডেলটির ভিত্তিতে স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের প্রদত্ত মতামত ও পরামর্শ যুক্ত করে মূল বিষয়গুলো সমন্বিত করে স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের সম্মানিত মহাপরিচালক মহোদয়ের উপস্থিতিতে তার সম্মতিক্রমে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ কোর্ডিনেশন ইউনিট এর কার্যক্রম শুরুর বিষয়ে সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।

ধারাবাহিকভাবে একের পর এক কার্য সম্পন্ন হওয়ার পর গত ১৩ জুন ২০২০ ইং তারিখে প্রথম পরীক্ষামূলক ভাবে "কোভিড-১৯ টেলিহেলথ কোর্ডিনেশন ইউনিট" সেন্টারটি শুরু হয়। পরবর্তীতে ১৫ জুন ২০২০ ইং তারিখে স্বাস্থ্য অধিদপ্তর ও এটুআই, আইসিটি বিভাগের মধ্যে সমঝোতা স্মারক স্বাক্ষরিত হয়। সমঝোতা স্মারক স্বাক্ষরিত হওয়ার মধ্য দিয়ে স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, এটুআই, আইসিটি বিভাগ ও স্বাস্থ্য বাতায়নের কারিগরি ও জনবল সহায়তায় এবং মাননীয় তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি প্রতিমন্ত্রী জনাব জুনাইদ আহমেদ পলক এমপি মহোদয়ের আন্তরিক সদিচ্ছা ও প্রেরণায় "কোভিড-১৯ কোর্ডিনেশন ইউনিট" সেন্টারটি ঢাকাস্থ কাওরান বাজারের বিডিবিএল ভবনে বেসিসের ২টি ল্যাভে পরীক্ষামূলক ভাবে শুরু হওয়া কার্যক্রমটি সারাদেশে সেবা সম্প্রসারণের লক্ষ্যে তার আনুষ্ঠানিক যাত্রা শুরু করে।

পরবর্তীতে টেলিহেলথ উদ্যোগটির উদ্ভাবনী মডেল, SOP, কার্যক্রম, প্রভাব ও ফলাফল মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর মাননীয় আইসিটি উপদেষ্টা ডিজিটাল বাংলাদেশের স্বপ্নদ্রষ্টা সজীব ওয়াজেদ মহোদয়ের নিকট মাননীয় আইসিটি প্রতিমন্ত্রীর নেতৃত্বে উপস্থাপিত হয়। মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর আইসিটি বিষয়ক মাননীয় উপদেষ্টা কোভিড-১৯ টেলিহেলথ উদ্যোগটিকে সময়োপযোগী কার্যকরী পদক্ষেপ হিসেবে অভিহিত করে ভূয়সী প্রশংসা করেন। পরবর্তীতে, উদ্যোগটির সার্বিক সাফল্য ও প্রয়োজনীয়তা অনুধাবন করে মাননীয় আইসিটি উপদেষ্টা মহোদয় প্রান্তিক পর্যায়ে টেলিহেলথ সেবা প্রবাহকে বেগবান করা উদ্দেশ্যে মাননীয় প্রধানমন্ত্রী কতৃক প্রণীত ও গৃহীত স্বাস্থ্যসেবামূলক জনবান্ধব উদ্যোগ "কমিউনিটি ক্লিনিক" গুলোর সাথে যোগসূত্র স্থাপন করার তাদের কার্যক্রমের আওতাভুক্ত করার নির্দেশনা প্রদান করেন। এই টেলিহেলথ উদ্যোগটির জনগনের কাছে এর সেবা প্রদানের প্রয়োজনীয়তা, সেবা কার্যক্রম সম্প্রসারণ ও অন্যান্য টেলিহেলথ সেবা (মা টেলিহেলথ, কমিউনিটি সার্পোর্ট টিম) সমন্বয় করার জন্য টেলিহেলথ সেন্টারটি গুলশান ২ এলাকায় স্থানান্তরিত হয় ও এর সেবা কার্যক্রম বিস্তৃত ভাবে চলমান থাকে। স্বাস্থ্যসেবা বিভাগের পক্ষ থেকে স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের তত্ত্বাবধায়নে এটুআই, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ পরিচালিত এই টেলিহেলথ সেবা কার্যক্রমটির প্রশংসা করে জুন ২০২১ ইং তারিখ পর্যন্ত সার্বিক ভাবে পরিচালনার জন্য এটুআই, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগকে অনুরোধক্রমে নির্দেশনা প্রদান করে।

## অধ্যায় ২: কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের পরিক্রমা

এপ্রিল ২০২০

**ঘরে বসেই চিকিৎসা সেবা গ্রহণের প্রক্রিয়া উদ্ভাবনের জন্য স্বাস্থ্য অধিদপ্তর কর্তৃক এটুআই, আইসিটি ডিভিশনকে অনুরোধ**

গত ১৩ এপ্রিল, ২০২০ স্বাস্থ্য অধিদপ্তর কর্তৃক এটুআই, আইসিটি ডিভিশনকে চলমান করোনা সংকটে মানুষ যেন সামাজিক দূরত্ব বজায় রেখে প্রযুক্তির মাধ্যমে ঘরে বসেই চিকিৎসা সেবা গ্রহণ করতে পারেন তার জন্য একটি প্রক্রিয়া উদ্ভাবনের জন্য সবিনয় অনুরোধ করেন। এরই ধারাবাহিকতায়, ২২/০৪/২০২০ তারিখে তথ্য প্রযুক্তির সর্বোত্তম ব্যবহার করে দেশব্যাপী জনগণের স্বাস্থ্য সুরক্ষা ও চিকিৎসা সেবা নিশ্চিতকল্পে এটুআই, আইসিটি ডিভিশন কর্তৃক একটা প্রস্তাবনা ও পরিকল্পনা (e-Health Service Coordination for Covid-19) স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের নিকট উপস্থাপন করা হয়।

মে ২০২০

**ডিজিটাল চিকিৎসা পদ্ধতির পরিকল্পনা ও সার্বিক ধারণাপত্র উপস্থাপন**

এটুআই, আইসিটি ডিভিশনের চীফ ই-গভর্ন্যান্স স্ট্র্যাটেজিস্ট ফরহাদ জাহিদ শেখ, স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের কাছে কোভিড-১৯ সার্ভিস কো-অর্ডিনেশন ইউনিটের একটি SOP (Standard operating procedure), ডিজিটাল চিকিৎসা পদ্ধতির পরিকল্পনা ও সার্বিক ধারণাপত্র উপস্থাপন করেন, যা সর্বসম্মতিক্রমে গৃহীত হয়। এরই ধারাবাহিকতায়, কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস বাস্তবায়নের জন্য সুনির্দিষ্ট কর্মপরিকল্পনা গ্রহণ করা হয়। স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের আওতায় স্বাস্থ্যসেবাসমূহ সমন্বয় এবং কোভিড-১৯ আক্রান্ত রোগীদের সেবা প্রদানে স্ট্যান্ডার্ড অপারেটিং পদ্ধতি বাস্তবায়ন পরিকল্পনার প্রস্তাবনা প্রেরণ করা হয়।

১৫ জুন ২০২০

**সমঝোতা স্মারক স্বাক্ষর**

স্বাস্থ্য অধিদপ্তর ও এটুআই, আইসিটি বিভাগের মধ্যে একটি সমঝোতা স্মারক ও এনেক্সার স্বাক্ষরিত হয় এবং ঢাকাস্থ কাওরান বাজারের বিডিবিএল ভবনে ৫০ জন ডাক্তার ও ১০ জন হেলথ ইনফরমেশন অফিসার (এইচআইও)-কে নিয়ে বেসিসের ২ টি ল্যাবে কোভিড-১৯ সার্ভিস কো-অর্ডিনেশন ইউনিটের আনুষ্ঠানিক কার্যক্রম শুরু হয়। সমঝোতা স্মারকের আওতায় এটুআই, আইসিটি বিভাগ স্বাস্থ্য অধিদপ্তরকে কোভিড-১৯ সার্ভিস কো-অর্ডিনেশন ইউনিট পরিচালনায় আর্থিক সহায়তার অংশ হিসেবে ৩০ জুন ২০২০ তারিখে ১,১৯,১৭০০০ (কথায়: এক কোটি উনিশ লক্ষ সতের হাজার টাকা মাত্র) চেকের মাধ্যমে প্রদান করা হয়।

জুলাই ২০২০

**মা টেলিহেলথ সেন্টারের অন্তর্ভুক্তি**

কোভিড-১৯ সংক্রমিত গর্ভবতী মা ও শিশুদের স্বাস্থ্যসেবা প্রদানের লক্ষ্যে মা টেলিহেলথ সেন্টার উদ্যোগটিকে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের সাথে যুক্ত করা হয়। কোভিডকালীন সংকটে গর্ভবতী মা ও শিশুদের স্বাস্থ্যসেবার বিষয়টি বিবেচনায় রেখে মা টেলিহেলথ সেন্টার উদ্যোগটি গৃহীত হয়েছিল যেটি ১৪ই জুন ২০২০ তারিখে ৬টি উপজেলায় পরীক্ষামূলকভাবে কার্যক্রম শুরু করে।



চিত্রঃ ৫ ও ৬ জুলাই ২০২০ তারিখে আরও ২টি ল্যাবে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের সেবা কার্যক্রম সম্প্রসারণ করা হয়।

২২ অক্টোবর ২০২০

**কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের সার্বিক অগ্রগতি পর্যালোচনা, পরবর্তী করণীয় চূড়ান্তকরণের লক্ষ্যে সমন্বয় বিষয়ক সভা**

সভায় কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের কার্যক্রম চলমান রাখার বিষয়ে স্বাস্থ্য অধিদপ্তর ও এটুআই, আইসিটি বিভাগ সম্মত হয় এবং ভবিষ্যতে টেলিহেলথ পরিচালনায় তহবিল সংগ্রহে স্বাস্থ্য অধিদপ্তর ও এটুআই, আইসিটি বিভাগ একসাথে কাজ করার সিদ্ধান্ত গৃহীত হয়।



চিত্রঃ কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের সার্বিক অগ্রগতি পর্যালোচনা, পরবর্তী করণীয় চূড়ান্তকরণের লক্ষ্যে সমন্বয় বিষয়ক সভা

৫ জানুয়ারি ২০২১

**ডিজিটাল স্বাস্থ্য পরিকল্পনা বিষয়ক সভা**

ডিজিটাল হেলথ প্রকল্পের একটি কম্পোনেন্ট আকারে টেলিমেডিসিন এবং টেলিহেলথ সেন্টারের সার্ভিসসমূহকে অন্তর্ভুক্ত করার পরিকল্পনা গৃহীত হয়।

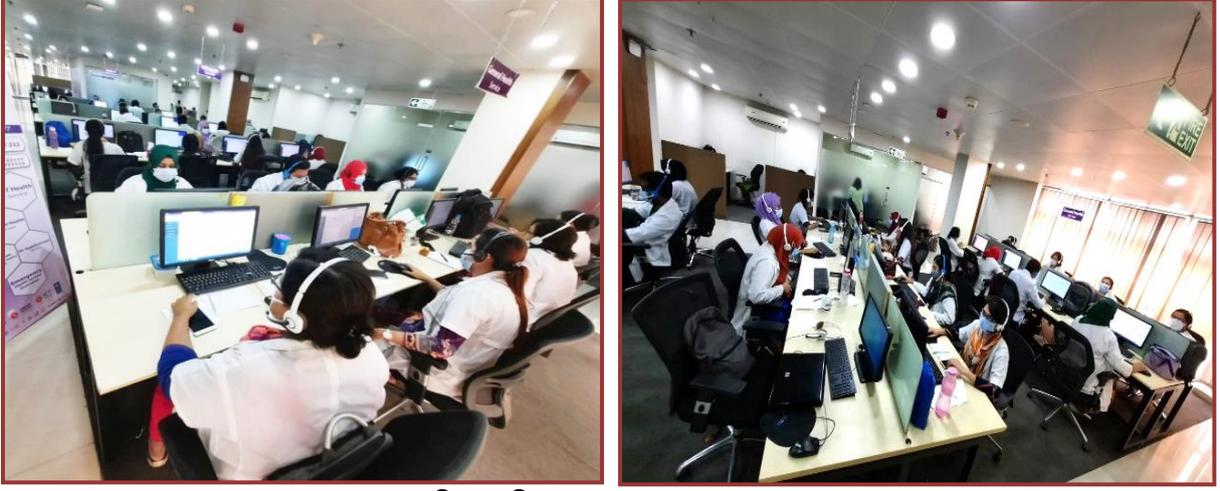
৬ জানুয়ারি ২০২১

**ডিজিটাল হেলথ মিশন বিষয়ক সভা**

ডিজিটাল হেলথ মিশন ২০২৩-এ টেলিমেডিসিন এবং টেলিহেলথ সার্ভিস অন্তর্ভুক্তির বিষয়ে সম্মতি প্রকাশ করা হয়।

১ ফেব্রুয়ারি ২০২১

**অধিক ধারণক্ষমতা সম্পন্ন ল্যাবে স্থানান্তর**



চিত্রঃ অধিক ধারণক্ষমতা সম্পন্ন ল্যাব

ঢাকাস্থ গুলশান-১ এর ডেভোটেক টেকনোলজি পার্কে আরও বেশি ধারণক্ষমতা ও সুযোগসুবিধা সম্বলিত ল্যাবে স্থানান্তরিত হয় এবং সামাজিক দূরত্ব বজায় রেখে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস সেন্টারের কার্যক্রম শুরু হয়।

১০ ফেব্রুয়ারি ২০২১

**মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর আইসিটি বিষয়ক মাননীয় উপদেষ্টা মহোদয়ের সঙ্গে মতবিনিময় সভা**

মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর আইসিটি বিষয়ক মাননীয় উপদেষ্টা জনাব সজীব ওয়াজেদ মহোদয় টেলিহেলথ সেন্টার চলমান রাখতে এবং কমিউনিটি ক্লিনিক ও ইউডিসির সাথে সংযুক্ত হবার ব্যাপারে মূল্যবান মতামত এবং পরামর্শ প্রদান করেন।



চিত্রঃ মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর আইসিটি বিষয়ক মাননীয় উপদেষ্টা মহোদয়ের সঙ্গে অনুষ্ঠিত মতবিনিময় সভা

৮ মার্চ ২০২১

**এক কলে ডাক্তার সেবা**

মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর আইসিটি বিষয়ক মাননীয় উপদেষ্টা জনাব সজীব ওয়াজেদ মহোদয়ের নির্দেশনা অনুযায়ী প্রান্তিক অঞ্চলের মানুষকে স্বাস্থ্যসেবা পৌঁছে দিতে টেলিহেলথ সেন্টারের বিশেষজ্ঞ ডাক্তারদের মোবাইলের মাধ্যমে কমিউনিটি ক্লিনিকের রোগীদের সাথে যুক্ত করে স্বাস্থ্যসেবা প্রদান কার্যক্রম শুরু হয়। নারায়নগঞ্জের ফ্রোকেরচর ইউনিয়নে এ কার্যক্রমের পাইলটিং করা হয়।



৪ এপ্রিল ২০২১

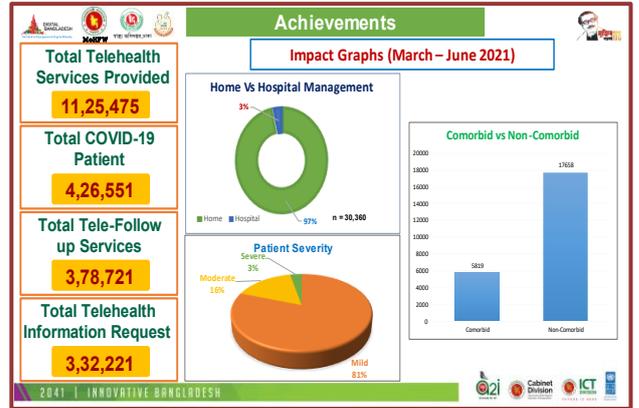
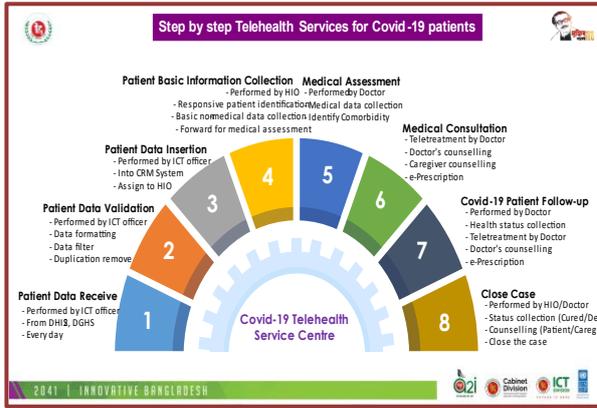
**ভার্চুয়াল কার্যক্রম**

বাংলাদেশে কোভিড-১৯ এর দ্বিতীয় ঢেউয়ে পুনরায় সংক্রমণ বৃদ্ধি পাওয়ায় ও কোভিডের আরও শক্তিশালী ডেলটা ভ্যারিয়েন্ট-এর আবির্ভাব হওয়ায় সকল ডাক্তার, এইচআইও এবং টেলিহেলথ সেন্টারের ম্যানেজমেন্ট সংশ্লিষ্ট সকলের স্বাস্থ্যের নিরাপত্তা বিবেচনায় রেখে ভিপিএন সংযোগের মাধ্যমে সম্পূর্ণ ভার্চুয়ালভাবে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের কার্যক্রম শুরু হয়

৯ জুন ২০২১

**কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণ এবং বাস্তবায়ন বিষয়ক সভা**

মাননীয় স্বাস্থ্য মন্ত্রী এবং মাননীয় আইসিটি প্রতিমন্ত্রী মহোদয়ের উপস্থিতিতে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণ এবং বাস্তবায়ন বিষয়ে স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের নেতৃত্ব, তত্ত্বাবধান ও সার্বিক সহায়তা এবং এটুআই, আইসিটি বিভাগের পরামর্শ, সমন্বয় এবং কারিগরি সহায়তা প্রদান বিষয়ক পর্যালোচনা সভা অনুষ্ঠিত হয়। সভায় কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের পরবর্তী কার্যক্রম বিষয়ে গুরুত্বপূর্ণ সিদ্ধান্ত গৃহিত হয়।



চিত্রঃ কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণ এবং বাস্তবায়ন বিষয়ক সভা

১১ জুলাই ২০২১

কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের সার্ভারসহ কেন্দ্রীয় নিয়ন্ত্রণ ব্যবস্থা শাহজাদপুরে কনফিডেন্স টাওয়ারে স্থানান্তরিত হয়।

## অধ্যায় ৩: এক নজরে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার

বাংলাদেশে করোনা মহামারির মধ্যে মানুষের ঘরে বসে, বিনামূল্যে ও স্বল্প সময়ে সেবা গ্রহনে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা রয়েছে। সেবা ইকোসিস্টেমের সমস্ত সেবা প্রদানকারীদের সমন্বয় করে সমন্বিত উপায়ে হাসপাতাল বা বাসা উভয় স্থানেই করোনা আক্রান্ত রোগীদেরকে ডাক্তার, এইচআইও এবং সংশ্লিষ্ট কর্মীদের সর্বোচ্চ ব্যবস্থাপনার মাধ্যমে তাৎক্ষণিক দক্ষতার সাথে স্বাস্থ্য ও তথ্য সেবা এবং জরুরী সমন্বয় সেবা প্রদান করা সম্ভব হয়েছে। স্বাস্থ্যসেবার পাশাপাশি, অন্যান্য সমন্বয় সেবা যেমন অ্যাম্বুলেন্স, হাসপাতালে ভর্তি, দাফন, ঔষধ, খাদ্য সরবরাহ, কেয়ারগিভার কাউন্সেলিং ইত্যাদি প্রয়োজন অনুযায়ী সময়মত নিশ্চিত করা সম্ভব হয়েছে।

যার ফলস্বরূপ, কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারে ১৪ই জুন থেকে ৩০শে নভেম্বর পর্যন্ত মোট ৭,০৪,৮৯০ জন রোগীকে সর্বমোট ১৫,৬১,০৬৮ স্বাস্থ্য ও তথ্যসেবা এবং জরুরী সমন্বয়ক সেবা (এ্যাম্বুলেন্স, ঔষধ, খাদ্য, মৃতদেহ সংকার) প্রদান করা হয়েছে ৫০ জন ডাক্তার এবং ৩০ জন এইচআইও দ্বারা। যার মধ্যে মোট ৩,৯৪,০১৩ জন রোগীকে টেলি-ফলোআপ সেবা (করোনা রোগীকে) এবং মোট ৪,৪৭,৫৭০ জনকে টেলিস্বাস্থ্য তথ্য ও পরামর্শ সেবা প্রদান করা হয়েছে।

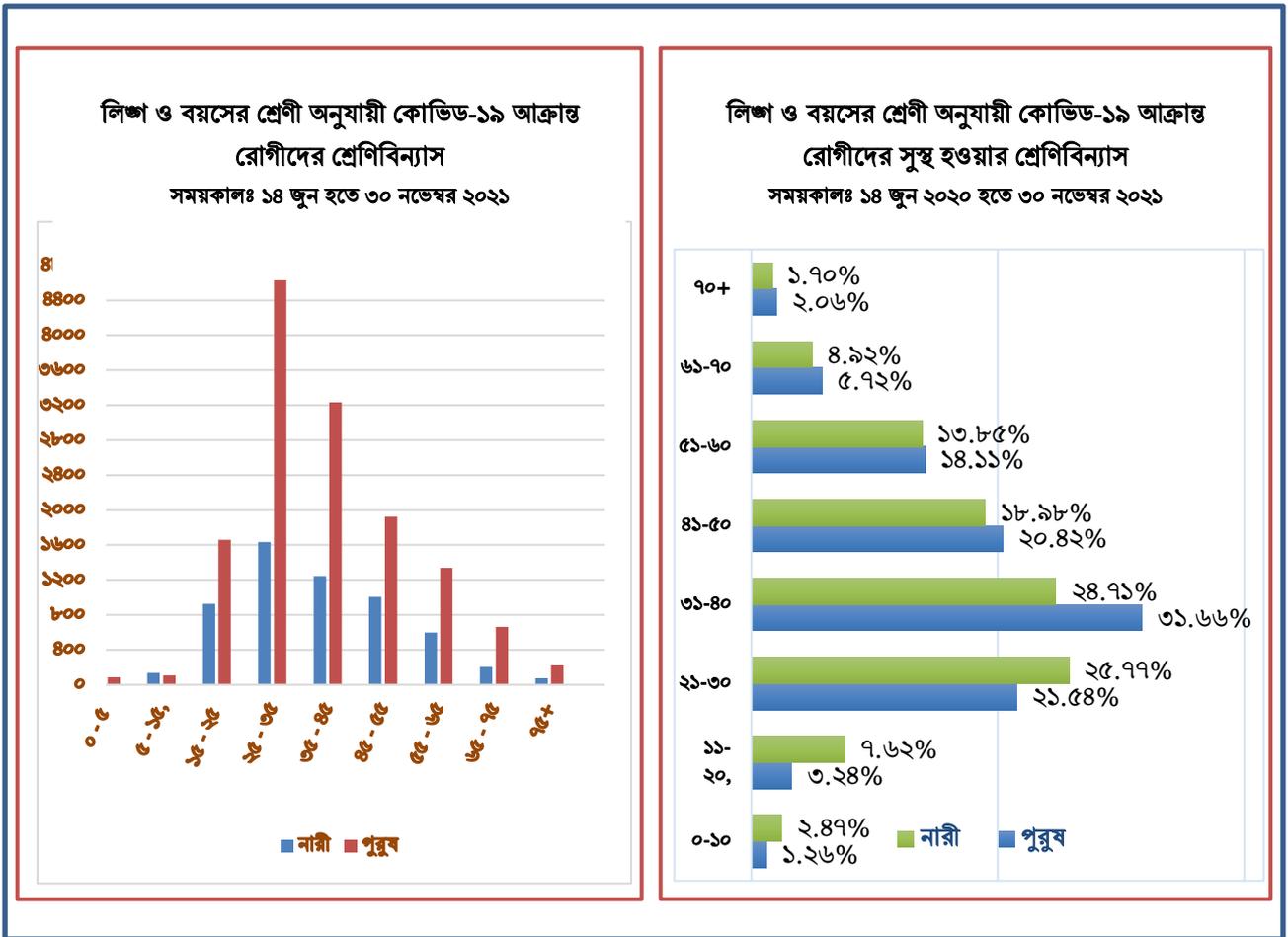
<p>মোট টেলিস্বাস্থ্য সেবা প্রদান সময়কালঃ ১৩ জুন ২০২০ হতে ৩০ নভেম্বর ২০২১</p> <p><b>১৫,৬১,০৬৮</b></p>	<p>মোট করোনা রোগী (টেলি মেডিকেল অ্যাসেসমেন্ট সেবা প্রদান) সময়কালঃ ১৩ জুন ২০২০ হতে ৩০ নভেম্বর ২০২১</p> <p><b>৭,০৪,৮৯০</b></p>
<p>মোট টেলি-ফলোআপ সেবা প্রদান (করোনা রোগীকে) সময়কালঃ ১৩ জুন ২০২০ হতে ৩০ নভেম্বর ২০২১</p> <p><b>৩,৯৪,০১৩</b></p>	<p>মোট টেলিস্বাস্থ্য তথ্য ও পরামর্শ সেবা প্রাপ্তি সময়কালঃ ১৩ জুন ২০২০ হতে ৩০ নভেম্বর ২০২১</p> <p><b>৪,৪৭,৫৭০</b></p>

নিম্নে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার হতে (১৪ জুন ২০২০- ৩১ নভেম্বর ২০২১) রোগীদের প্রদানকৃত সেবার ভিত্তিতে গুরুত্বপূর্ণ বিশ্লেষণ দেয়া হলঃ

**লিঙ্গ এবং বয়সের ভিত্তিতে করোনা আক্রান্ত রোগী ও রোগীদের সুস্থতার অনুপাতঃ**

কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের রেকর্ড অনুযায়ী মোট ৬৭.৭১% পুরুষ ও মোট ৩২.২৯% নারী স্বাস্থ্যসেবা গ্রহণ করেন, যার মধ্যে মধ্যবয়সী রোগীর সংখ্যা সবচেয়ে বেশি এবং ০-১৫ বছর বয়সী অল্পসংখ্যক শিশু-কিশোরও সেবা গ্রহণ করেন। এছাড়াও নারীদের তুলনায় পুরুষের কোভিড পজিটিভ হওয়ার সংখ্যা তুলনামূলক বেশি।

বিশ্লেষণ অনুযায়ী, ৯৮% এর বেশি কোভিড রোগী সম্পূর্ণভাবে সুস্থ হয়েছে, যার মধ্যে অনূর্ধ্ব ৫০ বছর বয়সীর রোগীর সংখ্যা বেশি এবং উর্ধ্ব ৫০বছর বয়সী রোগীর মৃত্যুহার বেশি, তবে নারীদের ক্ষেত্রে পুরুষের তুলনায় রোগ নিরাময়ের হার বেশি।

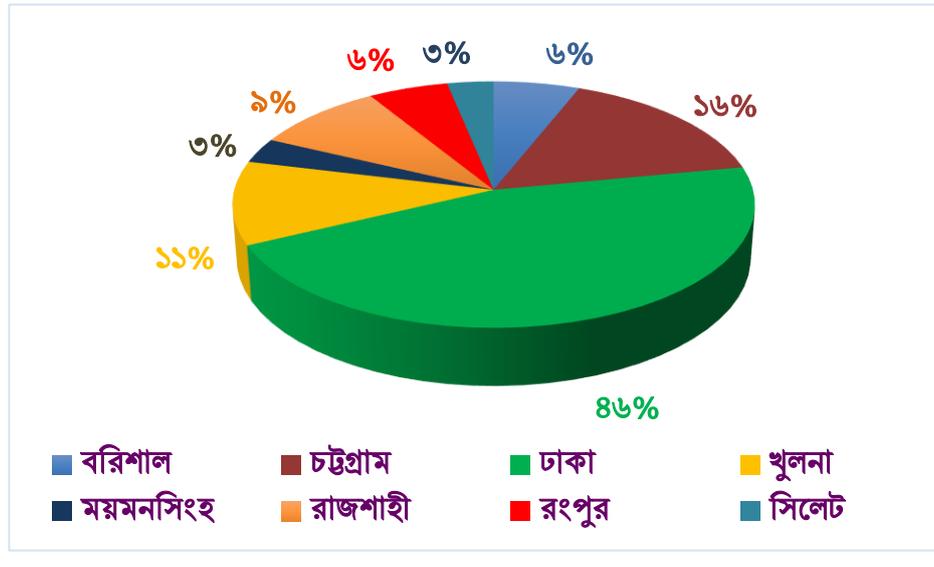


### বিভাগ অনুযায়ী কোভিড-১৯ আক্রান্ত রোগীদের অনুপাতঃ

কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারে বাংলাদেশের সকল বিভাগ হতেই কোভিড আক্রান্ত রোগীরা সেবা গ্রহণ করেন। একটি সেন্টার হতে একসাথে সকল বিভাগে সেবা প্রদান সম্ভব হয়েছে ডাক্তার, এইচআইও এবং সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদের নিরবিচ্ছিন্ন চেষ্টার মাধ্যমে। যার ফলে বিভিন্ন বিভাগ হতে কোভিড-১৯ আক্রান্ত রোগীদের স্বাস্থ্যসেবা গ্রহণের অনুপাত হলোঃ ঢাকা হতে ৪৬%, চট্টগ্রাম হতে ১৬%, খুলনা হতে ১১%, রাজশাহী হতে ৯%, রংপুর হতে ৬%, বরিশাল হতে ৬%, সিলেট হতে ৩% এবং ময়মনসিংহ হতে ৩%।

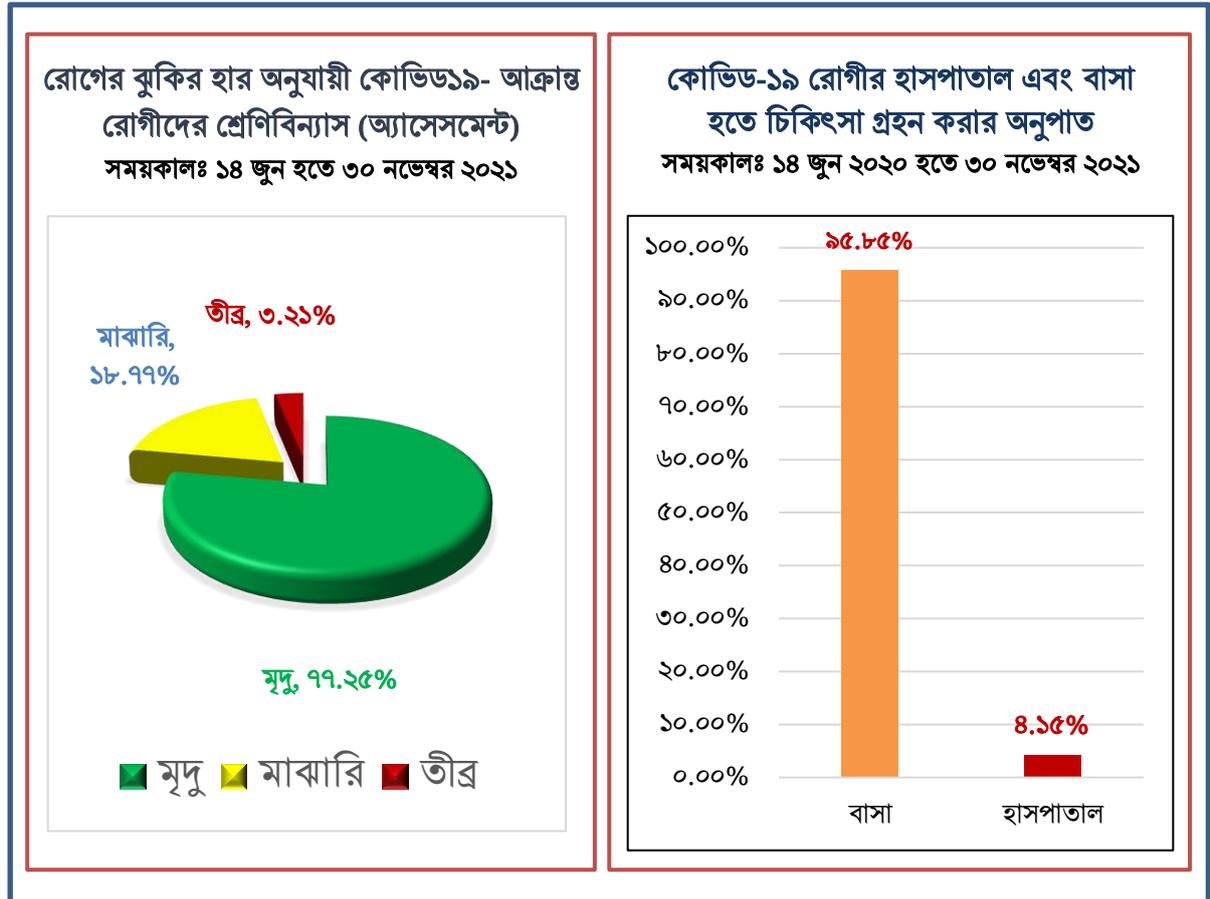
### বিভাগ অনুযায়ী কোভিড-১৯ আক্রান্ত রোগীদের শ্রেণিবিন্যাস (অ্যাসেসমেন্ট)

সময়কালঃ ১৪ জুন হতে ৩০ নভেম্বর ২০২১



**রোগের ঝুঁকির হার অনুযায়ী ও হাসপাতাল এবং বাসা হতে চিকিৎসা গৃহিত কোভিড-১৯ আক্রান্ত রোগীর অনুপাতঃ**

কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের রেকর্ড অনুযায়ী রোগীদের তিনটি শ্রেণীতে বিভক্ত করা হয়েছে, যার মধ্যে মৃদু ঝুঁকিসম্পন্ন রোগী ৭৭.২৫%, মাঝারি ঝুঁকিসম্পন্ন ১৮.৭৭% এবং তীব্র ঝুঁকিসম্পন্ন ৩.২১%। সকল কোভিড-১৯ আক্রান্ত রোগীর হাসপাতালে ভর্তি হওয়া প্রয়োজনীয় নয়, মৃদু ও মাঝারি ঝুঁকিসম্পন্ন রোগী বাসা থেকেই চিকিৎসাসেবা গ্রহন করতে পারেন। কোভিড-১৯ সেন্টারের ডাক্তার মৃদু ও মাঝারি ঝুঁকিসম্পন্ন রোগীদের হোম কোয়ারেন্টাইন থেকে চিকিৎসাসেবা গ্রহণের পরামর্শ প্রদান করেন যার সংখ্যা ৯৫.৮৫% এবং হাসপাতাল হতে সেবা গ্রহন করেন ৪.১৫% এবং প্রতি রোগীর স্বাস্থ্য ঝুঁকির উপর নির্ভর করে তাদের ফলোআপ সেবা প্রদান করেন।

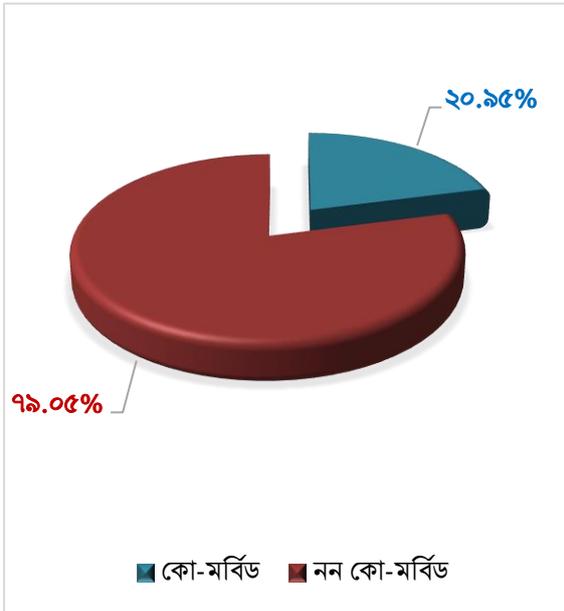


### অন্যান্য রোগের হার এবং কো-মর্বিড স্ট্যাটাস অনুযায়ী কোভিড-১৯ আক্রান্ত রোগীর অনুপাতঃ

কোভিড-১৯ আক্রান্ত রোগীদের মধ্যে যারা অন্যান্য রোগে আক্রান্তদের ঝুঁকি সবচেয়ে বেশি, মৃত্যুহারের সংখ্যাও তাদের বেশি। মোট রোগীর সংখ্যাকে স্বল্পমেয়াদী রোগসম্পন্ন ৭৯.০৫% এবং দীর্ঘমেয়াদী রোগসম্পন্ন ২০.৯৫% দুই ভাগে বিভক্ত করা হয়েছে। এছাড়া কো-মর্বিড স্ট্যাটাস অনুযায়ী কোভিড -১৯ আক্রান্ত অধিক সংখ্যক রোগী ডায়াবেটিস ও হাইপারটেনশনে আক্রান্ত যা যথাক্রমে ৩৫.৭০% ও ৩৪.৫০% মৃত্যুর ঝুঁকি সবচেয়ে বেশি বাড়িয়েছে। অন্যান্য দীর্ঘস্থায়ী রোগগুলোও মৃত্যুর ঝুঁকি বাড়িয়েছে যেমন- শ্বাসকষ্ট ৯.৩০%, হৃদরোগ ৪.২০%, স্ট্রোক ৪%, কিডনি রোগ ৩% এবং অন্যান্য ৯.৩০%।

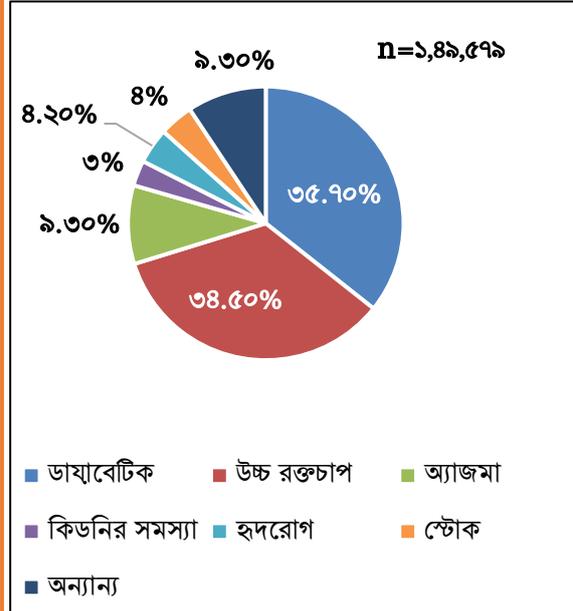
#### অন্যান্য রোগের হার অনুযায়ী কোভিড-১৯ আক্রান্ত রোগীদের শ্রেণিবিন্যাস

সময়কালঃ ১৪ জুন ২০২০ হতে ৩০ নভেম্বর ২০২১



#### কো-মর্বিড স্ট্যাটাস অনুযায়ী কোভিড-১৯ রোগীর অনুপাত

সময়কালঃ ১৪ জুন ২০২০ হতে ৩০ নভেম্বর ২০২১



## অধ্যায় ৪: কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেবাসমূহ

করোনাকালীন সংকটে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের মাধ্যমে সামাজিক দূরত্ব মানসম্মত পদ্ধতি বজায় রেখে জনগণের দোরগোড়ায় অতি সহজেই বিভিন্ন ধরনের স্বাস্থ্যসেবা প্রদান করা সম্ভব হয়েছে। এ সেন্টার থেকে এ যাবৎ প্রায় ৭,০৪,৮৯০ জন রোগীকে ১৫,৬১,০৬৮ সংখ্যক টেলিহেলথ সেবা প্রদান করা সম্ভব হয়েছে।

এখানে মূলত ৪ ধরনের রোগীদের সেবা প্রদান করা হয়।

- সন্দেহভাজন কোভিড-১৯ রোগী
- কোভিড পজিটিভ রোগী
- কোভিড-১৯ পরবর্তী শারীরিক জটিলতা সম্পন্ন রোগী
- কোভিড-১৯ এর টিকা গ্রহণ পরবর্তী শারীরিক অসুস্থতা সম্পন্ন রোগী

কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার থেকে নিম্নোক্ত সেবাসমূহ প্রদান করা হয় -

### *মেডিকেল এ্যাসেসমেন্ট, ডাক্তারি পরামর্শ, কাউন্সেলিং ও চিকিৎসা সেবাঃ*

কোভিড ১৯ টেলিহেলথ সেন্টার প্রতিদিন এম আই এস, ডিজিএইচএস হতে কোভিড পজিটিভ রোগীর তথ্য সংগ্রহ করে।

স্বাস্থ্য অধিদপ্তর হতে প্রাপ্ত তথ্যের ভিত্তিতে কোভিড পজিটিভ রোগীর তথ্য সিস্টেমে আপডেট হওয়ার পর ডাক্তারগণ রোগীর নাম্বারে কল করে আন্তরিকতার সাথে ১০-১৫ মিনিট সময় নিয়ে রোগীকে পর্যালোচনা করে নিম্নোক্ত সেবা সমূহ প্রদান করে থাকেন।

- করোনা উপসর্গ পর্যালোচনা
- মেডিকেশন চেক
- রোগীর কাউন্সিলিং
- কেয়ারগিভার কাউন্সিলিং
- ই-প্রেসক্রিপশন প্রদান

প্রথমবার সেবা প্রদানের সময় ডাক্তারগণ একটি সফটওয়্যারের মাধ্যমে রোগীর সকল তথ্য আপডেট করেন। রোগীর অসুস্থতার লক্ষণ মূল্যায়ন এবং চলমান ওষুধের ওপর ভিত্তি করে সিস্টেম থেকে স্বয়ংক্রিয়ভাবে একটি ফলোআপ শিডিউল তৈরি হয়। প্রত্যেক রোগীর জন্য ১৪ দিনের একটি চক্র বিবেচনা করে ফলোআপ সেবা প্রদান করা হয়।

### *মেডিকেল ফলোআপ, কাউন্সেলিং, ডাক্তারি পরামর্শ ও ই-প্রেসক্রিপশন সেবাঃ*

রোগীর স্বাস্থ্যের উন্নতি বা অবনতির খোঁজখবর নেবার জন্য ডাক্তারগণ ফলোআপ সেবা দিয়ে থাকেন। অসুস্থতার লক্ষণ মূল্যায়ন করে ডাক্তার ৫-১০ মিনিট সময় নিয়ে রোগীকে সেবা দেওয়া হয়।

শারীরিক অবস্থার উপর ভিত্তি করে গড়ে ২ থেকে ৫টি ফলোআপ রুটিন তৈরি হয়। সাধারণত ১০ম ও ১৪তম দিনে ফলোআপ করা হয়। রোগী যদি তীব্র লক্ষণসম্পন্ন হন সেক্ষেত্রে ৫ম দিনেও তাকে ফলোআপ করা হয়।

রোগীর প্রয়োজনীয় ওষুধ ই-প্রেসক্রিপশনের মাধ্যমে এসএমএস আকারে তাঁর মোবাইল নাম্বারে পাঠিয়ে দেয়া হয়।

রোগী ও তার কেয়ারগিভার কে প্রেসক্রিপশন টি বুঝিয়ে দেওয়া হয়।

## স্বাস্থ্য তথ্য সেবাঃ

স্বাস্থ্যসেবা প্রদান ছাড়াও এই টেলিহেলথ সেন্টার রোগীদের স্বাস্থ্য বিষয়ক নিম্নরূপ বিভিন্ন তথ্য প্রদান করে থাকে -

১. কোভিড-১৯ টেস্ট কেন্দ্রের তথ্য
২. বাড়িতে থেকে কোভিড-১৯ এর নমুনা সংগ্রহ সম্পর্কিত তথ্য
৩. উপজেলা পর্যায়ে কোভিড চিকিৎসার তথ্য
৪. হাসপাতালের খালি সিট/ কেবিন/আই সি ইউ
৫. বিদেশ গমনকারীদের জন্য কোভিড পরীক্ষা
৬. নিকটবর্তী সরকারি ও প্রাইভেট হাসপাতালের তথ্য
৭. নিকটবর্তী অ্যাম্বুলেন্স সেবাদানকারী প্রতিষ্ঠান
৮. ব্লাড ব্যাংক ও প্লাজমা সংক্রান্ত তথ্য
৯. করোনায় মৃত ব্যক্তির সংকারের সহায়তাকারী প্রতিষ্ঠান
১০. কোভিড-১৯ এর টিকা সম্পর্কিত তথ্য
১১. কোভিড-১৯ এর টিকার রেজিস্ট্রেশন সংক্রান্ত সমস্যার সমাধান
১২. বিদেশ ফেরতদের জন্য কোয়ারেন্টাইন থাকার তথ্য সরবরাহ
১৩. অক্সিজেনের তথ্য সরবরাহ



### *ইনকামিং কলের ভিত্তিতে সেবা প্রদানঃ*

রোগীরা প্রতিদিন সকাল ৯ টা থেকে রাত ৯ টার মধ্যে যেকোনো সময় ০৯৬৬৬৭৭৭২২২ হট লাইনে অথবা ৩৩৩-১-৩ নাম্বারে কল করে একজন এইচ আই ও থেকে স্বাস্থ্য সংক্রান্ত বিভিন্ন প্রয়োজনীয় তথ্য নিতে পারেন। রোগীর চাহিদা অনুযায়ী এইচ আই ও কলটি একজন ডাক্তারকে ফরোয়ার্ড করতে পারেন এবং ডাক্তার রোগীকে প্রয়োজনীয় টেলিহেলথ সেবা প্রদান করে থাকেন।

### *জরুরি সেবাঃ*

*স্থানীয় প্রশাসনের সাথে সমন্বয় করে নিম্নোক্ত সেবাসমূহ দেওয়া হয়েছে -*

- ১) হাসপাতালে ভর্তি সংক্রান্ত সমন্বয় সেবা
- ২) জরুরি অ্যাম্বুলেন্স সমন্বয় সেবা
- ৩) জরুরি খাদ্য ও ঔষধ সহায়তা সমন্বয় সেবা
- ৪) খাদ্য ও ঔষধ ক্রয় সমন্বয় সেবা
- ৫) মৃতদেহ সংকার সমন্বয় সেবা



## অধ্যায় ৫: সেবাপ্রদান পদ্ধতিসমূহ

ডাক্তারগণ রোগের লক্ষণের তীব্রতার মাত্রা মূল্যায়ন করে ৩ ধরনের চিকিৎসা পদ্ধতির মাধ্যমে স্বাস্থ্যসেবা প্রদান করেন।

- **চিকিৎসা পদ্ধতি – এঃ মৃদু উপসর্গযুক্ত রোগীর ক্ষেত্রে।**

এ ধরনের রোগীকে সাধারণত ঘরে বসেই বাড়িতে চিকিৎসা নেবার জন্য প্রয়োজনীয় মেডিকেল পরামর্শ প্রদান করা হয় এবং তা রোগীর প্রোফাইলে আপডেট করা হয়। প্রয়োজনীয় ওষুধ ই-প্রেসক্রিপশনের মাধ্যমে এসএমএস আকারে রোগীর মোবাইল নাম্বারে পাঠিয়ে দেয়া হয়। ফলোআপ শিডিউল অনুযায়ী পরবর্তীতে রোগীর স্বাস্থ্যের খৌজখবর নিয়ে যদি দেখা যায় শারীরিক অবস্থার অবনতি হয়েছে সেক্ষেত্রে চিকিৎসা পদ্ধতি পরিবর্তন করা হয়।

Centralized Model Rapid Service Coordination Unit for Covid-19 Positive Operation Process – Treatment Plan A				Treatment Plan (TP) - A: Risk with Mild/Moderate Sign & Symptom (Non Co-morbid) - Home Management	
Step	Action	Actor	Standard	Info Management	Post Action
<b>Contact with patient (Assessment &amp; counselling) TP-A :Step-1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Patient Assesment</li> <li>- Medication</li> <li>- Identify Caregiver (2P)</li> <li>- Consultation Caregiver</li> <li>- Counselling Patient</li> <li>- Notify UHC /Relevant Authority</li> </ul>	Ub-Dr./ St.-Dr.	Template 1	<b>View:</b> Patinet Profile/UHC Contacts <b>Update:</b> Patinet Info <b>Entry:</b> Care Giver Info /Followup <b>Plan Send:</b> Notification	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contact UHC for Medicine /Food <b>TP-A:Step-2</b></li> <li>- Action for 2 times weekly patinet follow-up <b>TP-A:Step-3</b></li> </ul>
<b>Activate Local Contact with UHC/CS/DGHS TP-A :Step-2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contact &amp; Update</li> <li>- Share Patinet Condition</li> </ul>	St.-Dr./ St.-HIO	Template 2	<b>View:</b> UHC Contacts <b>Share:</b> Patinet Info <b>Entry:</b> Update Status <b>Send:</b> Notification CS/DGHS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Action for 2 times weekly patinet follow-up <b>TP-A:Step-3</b></li> <li>- Continue contact with UHC to get update about their action</li> </ul>
<b>Further patient follow-up and consultation TP-A :Step-3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Current Assesment</li> <li>- Medication Check</li> <li>- Consultation Caregiver (If condiction not well)</li> <li>- Counselling Patient</li> </ul>	Ub-Dr./	Template 3	<b>View:</b> Patinet Profile/Case <b>Update:</b> Patinet Info /Followup status <b>Send:</b> Notification UHC/HW	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Refer to specialized Dr. <b>TP-B :Step-3</b></li> <li>- If patinet cured - 2nd TEST <b>TP-A:Step-4</b></li> <li>- If it needs to refer for CVOID Hospitalization <b>TP-D:Step-1</b></li> </ul>
<b>2<sup>nd</sup> COVID-19 TEST TP-A :Step-4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notify UHC/DGHS for 2nd TEST</li> <li>- Follow-up TEST status/result collection</li> </ul>	Ub-HIO/ St.-HIO	N/A	<b>View:</b> Patinet Profile/Case <b>Update:</b> Patinet Info /TEST status <b>Send:</b> Notification UHC/HW	<ul style="list-style-type: none"> <li>- If Negative: Routine Advice <b>TP-A:Step-5</b></li> <li>- If Positive : C ontinue <b>TP-A:Step-3</b> for another 14 days</li> </ul>
<b>Routine Advice (If Negative) TP-A :Step-5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continue Medication</li> <li>- Food &amp; Nutrition balance</li> <li>- Consultation Caregiver</li> <li>- Counselling Patient</li> <li>- Notify UHC /DGHS</li> </ul>	Ub-Dr./ St.-HIO	Template 4	<b>View:</b> Patinet Profile/Case <b>Update:</b> Patinet Info /Follow-up , status , Food and Nutrition balance <b>Send:</b> Notification UHC/HW	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retrun to normal health status</li> <li>- Connect with COVID-Fighter community /Forum of corona.gov.bd</li> <li>- <b>Case Close</b></li> </ul>

Activate Windows

● **চিকিৎসা পদ্ধতি – বিঃ মাঝারি উপসর্গযুক্ত রোগীর ক্ষেত্রে।**

সাধারণত রোগীর উপসর্গ অনুযায়ী রোগীকে ডাক্তারি পরামর্শ সেবা দেওয়া হয় ও প্রয়োজনীয় ওষুধ ই-প্রেসক্রিপশনের মাধ্যমে এসএমএস আকারে রোগীর মোবাইল নাম্বারে পাঠিয়ে দেয়া হয় ফলোআপ শিডিউল অনুযায়ী পরবর্তীতে রোগীর স্বাস্থ্যের খৌজখবর নিয়ে শারীরিক অবস্থার উন্নতি বা অবনতির ভিত্তিতে চিকিৎসা পদ্ধতি পরিবর্তন করা হয়।

Centralized Model				Treatment Plan B:	
Rapid Service Coordination Unit for Covid-19 Positive				Risk with Mild/Moderate Sign & Symptom (With Co-Morbid)	
Operation Process – Treatment Plan A				- Home Management	
Step	Action	Actor	Standard	Info Management	Post Action
<b>Contact with patient (Assessment &amp; counselling)</b> <b>TP-B :Step-1</b>	- Patient Assesment - Medication - Identify Caregiver (2P) - Consultation Caregiver - Counselling Patient - Notify UHC /Relevant Authority	<b>Ub-Dr./ St.-Dr.</b>	Template 1	<b>View:</b> Patinet Profile/UHC Contacts <b>Update:</b> Patinet Info <b>Entry:</b> Care Giver Info /Followup <b>Plan Send:</b> Notification	- Contact UHC for Medicine /Food <b>TP-B :Step-2</b> - Action for 2 times weekly patinet follow-up <b>TP-B :Step-3</b> - Identify and connect the required Specilaists
<b>Activate Local Contact with UHC/CS/DGHS</b> <b>TP-B :Step-2</b>	- Conatct & Update - Share Patinet Condition - Coordination assistance	<b>St.-Dr./ St.-HIO</b>	Template 2	<b>View:</b> UHC Contacts <b>Share:</b> Patinet Info <b>Entry:</b> Update Status <b>Send:</b> Notification CS/DGHS	- Action for 2 times weekly patinet follow-up <b>TP-B :Step-3</b> - Continue contact with UHC to get update about their action
<b>Further patient follow-up and consultation by Specialist Dr.</b> <b>TP-B :Step-3</b>	- Current Assesment - Medication Check - Call Confernce with Specilaized Doctor - Consultation Caregiver - Counselling Patient	<b>St.-Dr./ Ub-SP.Dr.</b>	Template 5	<b>View:</b> Patinet Profile/Case , Specialized doctors pool <b>Update:</b> Patinet Info /Followup status /Plan <b>Send:</b> Notification UHC/HW	- If it needs to refer for COVID Hospitalization <b>TP-D:Step-1</b> - If becomes servere <b>TP-C:Step-3</b> - If being cured -2nd Test <b>TP-B :Step-4</b> - Weekly at least 1 followup with Specialized doctor <b>TP-B :Step-3</b>
<b>2<sup>nd</sup> COVID-19 TEST</b> <b>TP-B :Step-4</b>	- Notify UHC/DGHS for 2nd TEST - Follow-up TEST status/result collection	<b>Ub-HIO/ St.-HIO</b>	N/A	<b>View:</b> Patinet Profile/Case <b>Update:</b> Patinet Info /TEST status <b>Send:</b> Notification UHC/HW	- <b>If Negative:</b> Routine Advice <b>TP-B:Step-5</b> - <b>If Positive :</b> Continue <b>TP-B:Step-3</b> for another 14 days
<b>Routine Advice (If Negative)</b> <b>TP-B :Step-5</b>	- Continue Medication - Food & Nutrition balance - Consultation Caregiver - Counselling Patient - Notify UHC /DGHS	<b>Ub-Dr./ St.-HIO</b>	Template 4	<b>View:</b> Patinet Profile/Case <b>Update:</b> Patinet Info /Follow-up , status , Food and Nutrition balance <b>Send:</b> Notification UHC/HW	- Retrun to normal health status - Connect with COVID-Fighter community /Forum of corona.gov.bd - <b>Case Close</b>

● **চিকিৎসা পদ্ধতি – সিঃ তীর উপসর্গযুক্ত রোগীর ক্ষেত্রে।**

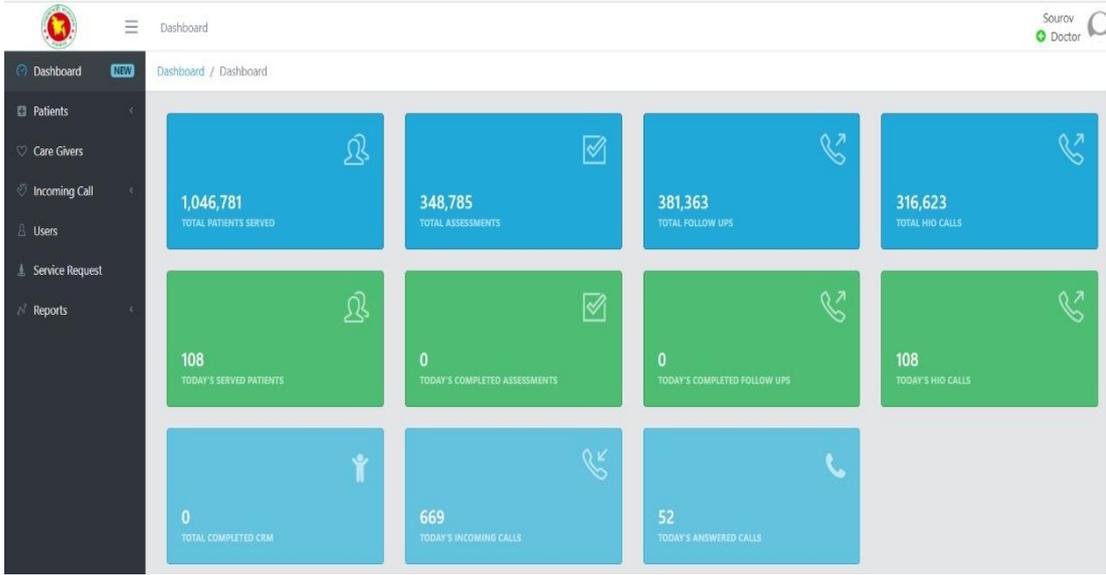
এ ধরনের রোগীদের অনতিবিলম্বে হাসপাতালে ভর্তি হবার জন্য পরামর্শ দেওয়া হয়। সেক্ষেত্রে প্রয়োজন অনুযায়ী স্থানীয় প্রশাসনের সহায়তা নিয়ে রোগীর জন্য হাসপাতালে সিট/কেবিনের ব্যবস্থা করতে সমন্বয়মূলক সহযোগিতা প্রদান করা হয়। একইভাবে অ্যাম্বুলেন্স প্রয়োজন হলেও সমন্বয়মূলক সহযোগিতা প্রদান করা হয়।

Centralized Model Rapid Service Coordination Unit for Covid-19 Positive Operation Process – Treatment Plan D				Treatment Plan C: High Risk (Severe) Sign & Symptom - Hospitalized	
Step	Action	Actor	Standard	Info Management	Post Action
<b>Hospitalization TP-D :Step-1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contact Ambulance</li> <li>- Contact with Covid UHC /CS/DGHS</li> <li>- Contact with Covid Hospital</li> <li>- Coordinate for Patient transfer</li> <li>- Notify UHC /CS/DGHS</li> <li>- Caregiver counselling</li> </ul>	<b>St.-Dr./ St.-HIO</b>	Template 8	<b>View:</b> Patient Profile/UHC/CS/Ambulance DB <b>Contacts Update:</b> Patient transfer status <b>Send:</b> Notification UHC/CS/DGHS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contact UHC/CS/DGHS to update <b>TP-C :Step-2.</b></li> <li>- Inform status to Caregiver and linking with Hospital</li> <li>- Follow-up 3 times weekly <b>TP-D:Step-2.</b></li> </ul>
<b>Patient status collection and update from Covid Hospitals TP-D :Step-2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Patient status info collection &amp; Update</li> <li>- Counselling Caregiver</li> <li>- Notify UHC /CS/DGHS</li> </ul>	<b>Ub-HIO/ St.-HIO/ St.-Dr.</b>	Template 9	<b>View:</b> Patient Profile/Case , <b>Update:</b> Patient Status <b>Send:</b> Notification UHC/CS/DGHS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- followup for weekly 3 days</li> <li>- If cured &amp; return to Home <b>TP-A/B/C:Step-5</b></li> <li>- If transfer to Home : <b>TPD:Step-3</b></li> <li>- If died: Arrange for burial <b>TPD:Step-4</b></li> <li>- If continues : Informing caregivers</li> </ul>
<b>Returning to Home TP-D :Step-3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contact &amp; assist for ambulance</li> <li>- Counselling Patient &amp; Caregiver</li> <li>- Continue Treatment plan <b>TP-A/B/C:Step-3</b></li> <li>- Notify UHC /CS/DGHS</li> </ul>	<b>St.-HIO/ Ub.-HIO</b>	N/A	<b>View:</b> Patient Profile/Case/Care Giver /Ambulance DB, <b>Update:</b> Patient Status <b>Send:</b> Notification UHC/CS/DGHS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Continue plan Treatment plan <b>TP-A/B/C:Step-3</b></li> </ul>
<b>Assist in burial process TP-D :Step-4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Contact &amp; arrange ambulance</li> <li>- Contact &amp; Counselling Caregiver</li> <li>- Notify UHC/CS/DGHS</li> <li>- Request for action UNO/UHC/UP</li> </ul>	<b>St.-Dr./ St.-HIO</b>	Template 10	<b>View:</b> Patient Profile/Case/Care Giver /Ambulance DB,UP,UNO <b>Update:</b> Patient Status <b>Send:</b> Notification UHC/CS/DGHS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Action for Counselling to Caregiver &amp; Family</li> </ul>

কোভিড পজিটিভ হবার ১৪ দিন পর রোগী সুস্থ হয়ে গেলে বা চিকিৎসারত অবস্থায় রোগীর মৃত্যু হলে তাঁর কেসটি বন্ধ করে দেয়া হয়।

## অধ্যায় ৬: টেলিহেলথ সেবায় প্রযুক্তির ব্যবহার/ আধুনিক তথ্য প্রযুক্তি নির্ভর টেলিহেলথ সেবা

কাস্টমার রিলেশনশীপ ম্যানেজমেন্ট (সি আর এম) সফটওয়্যার এর মাধ্যমে স্বাস্থ্যসেবা প্রদানে রোগী, ডাক্তার এবং স্বাস্থ্যসেবাদান প্রতিষ্ঠানের মধ্যে পারস্পারিক মিথস্ক্রিয়া তৈরি হয়। এই সফটওয়্যারে একজন রোগীর যাবতীয় তথ্য সার্ভারের মাধ্যমে প্রদর্শিত হয় যেমন রোগী থেকে আগত কল, ডাক্তারের মাধ্যমে মূল্যায়ন কল, হেলথ ইনফরমেশন কল, মোট প্রদানকৃত সেবা ইত্যাদি। এই সফটওয়্যারের মাধ্যমে একজন ডাক্তার কখন রোগীদের সেবা প্রদান করবেন তা তিনি সক্রিয় এবং নিষ্ক্রিয় বাটনের মাধ্যমে সেবার সাথে যুক্ত থাকতে পারেন। এছাড়াও ভিপিএন এর মাধ্যমে একজন ডাক্তার এবং এইচআইও স্টেশনের বাহিরে থেকে সিআরএম সফটওয়্যারে যুক্ত থাকতে পারেন এবং রোগীর কল রিসিভ করার মাধ্যমে স্বাস্থ্য সেবা প্রদান করতে পারেন।

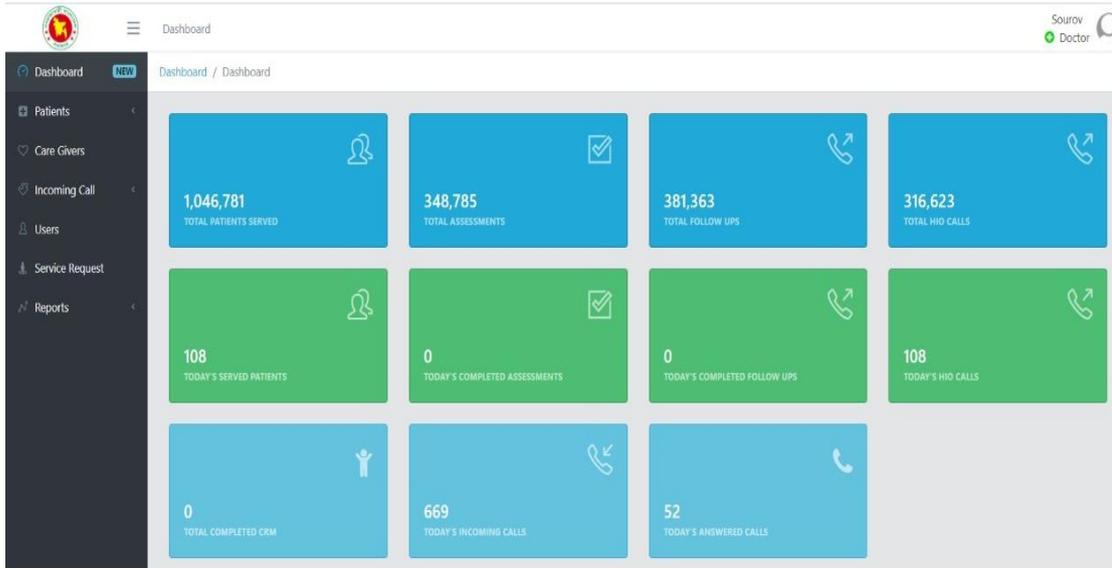


একজন রোগী যখন টেলিহেলথ সেন্টারে স্বাস্থ্য সেবা গ্রহণের জন্য ফোন কল করেন তখন একজন এইচআইও রোগীর প্রয়োজনীয় তথ্য সংরক্ষণের মাধ্যমে প্রয়োজনের আলোকে ডাক্তারের নিকট কলটি স্থানান্তর করেন। ফলে ডাক্তার নির্দিষ্ট রোগীকে কলের মাধ্যমে তার প্রয়োজনীয় স্বাস্থ্য পরামর্শ ও চিকিৎসা সেবা নিশ্চিত করেন।

- প্রতিটি রোগীর ফোন কলের সাথে সাথে মোবাইল নম্বরের সাপেক্ষে একটি তথ্য সমৃদ্ধ প্রোফাইল তৈরি হয়।
- রোগীর যেকোন তথ্য টেক্সট এবং ফোন নম্বর এমন কি ডাটার ব্যাপ্তির মাধ্যমে খোঁজার অপশন রয়েছে।
- ডাক্তারগণ রোগীর যেকোন তথ্য প্রাপ্তির সুযোগ রয়েছে ফলে একজন ডাক্তার রোগী স্বাস্থ্য বিষয়ক তথ্য বিশ্লেষণ করে প্রাথমিক চিকিৎসা সেবার জন্য পেস্ক্রিপশন তৈরি করে থাকেন এবং রোগীর মোবাইল নম্বরে প্রেরণ করেন এবং রোগীর স্বাস্থ্য বিষয়ক সেবা প্রদানে কর্মসূচী তৈরি করতে পারেন।
- স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের এমআইএস থেকে প্রাপ্ত প্রতিদিন করোনা রোগীদের মোবাইল নম্বরসহ যাবতীয় তথ্য এই সফটওয়্যারে আপডেট দেয়া হয়। ফলে এইচআইও ও ডাক্তারগণ সহজে একজন রোগীকে সরাসরি ফোন কলের মাধ্যমে চিকিৎসা পরামর্শ ও সেবা প্রদান করেন।
- প্রত্যেক রোগীর মেডিক্যাল এসেসমেন্ট সঠিকভাবে সম্পন্ন করার জন্য নির্ধারিত ফরম্যাটে প্রশ্নমালা রয়েছে।
- এই সিস্টেমের মাধ্যমে ডাক্তারগণের জন্য স্বয়ংক্রিয় ফলো-আপ সময়সূচী তৈরি হয় ফলে ডাক্তার রোগীর রোগের তীব্রতার উপর ভিত্তি করে রোগীর এসেসমেন্ট কল সম্পন্ন করেন।
- প্রত্যেক রোগী থেকে প্রাপ্ত তথ্যের উপর ভিত্তি করে একটি ডাটাবেজ তৈরি হয়।

## ড্যাশবোর্ডঃ

এই সিস্টেমে একটি ডাটা ড্যাশবোর্ড রয়েছে যার মাধ্যমে টেলিহেলথ সেন্টারের সেবা চিত্রের সারসংক্ষেপ তুলে ধরা হয়।



## রোগীর তালিকাঃ

স্বাস্থ্য অধিদপ্তর থেকে প্রাপ্ত প্রয়োজনীয় তথ্যসহ রোগীর তালিকা সিআরএম এ আপলোড করা হয় এবং সেখানে প্রতিটি রোগীর আলাদা করে প্রোফাইল তৈরি হয়।

Regular work status x My Project - Google x Search results - jkai x Covid Patient Monit x Meet - dqn-eh x Google x

Not secure | 10.100.2.100:8083/#/patients

Apps Roster - Google Sh... Covid Patient Monit... Mother's Service VCC Regular work status... DSDL guideline - G... Maa Telehealth Cen... Reading list

Dashboard Patient / Patient List

Patient List

Search filters: Patient ID, Patient Name, Patient Contact No., Assessment Status, Page number, Sample Collection Date, Case Notification Date, Select Doctor/HIO, Select Treatment Plan, Select Status, Select Call Status/Cause, Assigned to me

Submit Reset

Show 20 entries

Name	Age	Mobile No	Assigned Doctor	Sample Collection	Case Processing	Assessed	Treatment Plan	Patient Active	Call Status	Options
No data found!										

meet.google.com is sharing your screen. Stop sharing Hide

Type here to search 1:33 PM 9/9/2021

## অ্যাসেসড রোগীর তালিকাঃ

ডাক্তারগণ এই তালিকা থেকে শিডিউল আনুযায়ী রোগীদের ফোন ফলোআপের মাধ্যমে প্রয়োজনীয় পরামর্শ দিয়ে থাকেন।

Name	Age	Mobile No	Assigned Doctor	District	Sample Collection	Case Notification	Next Follow-up	Treatment Plan	Options
samira	21	01773807722	--	20	1/9/2021	2/9/2021	--	Case Closed (Cured)	Details, Followup
md librahim (Dead)	70	01715656616	Dr. Zeasmin	Dhaka City	1/6/2020	3/6/2020	--	Case Closed (Dead)	Details, Followup

## ফলোআপ রোগীর অ্যাসেসমেন্টঃ

Name	Age	Mobile No	Address	District	Sample Collection	Case Notification	Assessed	Next Followup	Treatment Plan	Options
Noyon Halder (negative)	39	01902708825	sadar	Munshigarij	25/11/2020	26/11/2020	Yes		Treatment Plan A	Details
SVED DALIM	59	01720010263		Dhaka	11/25/20		Yes		Treatment Plan A	Details
SHORAB	40	01716123865	SHAJAHAN PUR	Tangail	11/29/20		Yes		Treatment Plan A	Details
ASMA KHATUN	30	01552561757	SHYAMOLLDHAKA,	Dhaka	11/30/20		Yes		Treatment Plan A	Details
Ferdous Ara	79	01715496330		Dhaka			Yes		Treatment Plan C	Details
Nayan Chakma	37	01856014313		Chittagong			Yes		Treatment Plan A	Details

## কেয়ার গিভার তালিকাঃ

একজন রোগীর সাথে আসুস্থাবস্থায় কথা বলা সম্ভব নয় বলে রোগী পরিবারে যিনি সেবায়ত্তে নিযুক্ত থাকেন তার প্রোফাইল এই সিস্টেমে রয়েছে। ফলে রোগীর নিয়মিত খোঁজ নেয়া সম্ভব হয়ে উঠে।

Dashboard / Care Givers / Care Giver List

Care Giver List

Care Giver's Name:  Patient Name:  Contact No:  Page No:

Show 20 entries

Name	Patient's Name	Relation	Contact No	Address
self	Dewan Minhaz Rahman			
self	POPY			
self	MST SHAKHINA			
self	MD. MONZUR RAHMAN			
self	AFRUZA ISLAM			
self	Shahina Akhter			
self	Lovely Akter			

Dashboard / CRM / Mobile # Input

Incoming Call

Mobile Number

Regular work status x My Project - Googl... Search results - jka... Covid Patient Monit... Meet - dqn-eh... Google

Not secure | 10.100.2.100:8083/#/users

Apps Roster - Google Sh... Covid Patient Monit... Mother's Service VCC Regular work status... DSDL guideline - G... Maa Telehealth Cen... Reading list

Dashboard Saurav Doctor

Dashboard NEW Users / User List

User List Create User

Name: Contact No: Status: Page No:

Enter Name Enter Contact No Select Service Enter page number

Submit Reset

Show 20 entries

First Previous 1 2 3 4 5 ... 26 Next Last

Name	Contact No	User Type	Status	Options
Dr. Md. Mohiel Momit	01735950069	Doctor	Active	Edit
Dr. Olsharja Fardeen Olshe	01521461080	Doctor	Active	Edit
Dr Sharmin Najrin	01717334634	Doctor	Active	Edit
Dr Sanjida	01793979209	Doctor	Active	Edit
Tanima alam	01912040911	HIO	Active	Edit
Rafid Faiaz	01909513300	HIO	Active	Edit

Type here to search 1:37 PM 9/9/2021

Regular work status x My Project - Googl... Search results - jka... Covid Patient Monit... Meet - dqn-eh... Google

Not secure | 10.100.2.100:8083/#/reports/patient-summary-report

Apps Roster - Google Sh... Covid Patient Monit... Mother's Service VCC Regular work status... DSDL guideline - G... Maa Telehealth Cen... Reading list

Dashboard Saurav Doctor

Dashboard NEW Reports / Patient Summary Report

Patient Summary Report

Select Date: yyyy-MM-dd Submit Patient Summary Report HIO Patient Summary Report

Doctor Summary

Patient Number	COVID19 Severity				Status		Currently Staying at	
	Mild	Moderate	Severe	Comorbid	Cured	Death	House	Hospital
No Data Available								

HIO Call Summary

Patient Number	Active Patient	Inactive Patient	Active							In		
			Cured	Dead	Unreachable	Wrong number	Non responsive	Mobile Inactive	Doctor Assessment	Cured	Dead	Unreachable
No Data Available												

Type here to search 1:39 PM 9/9/2021

Regular work status | My Project - Google | Search results - jka | Covid Patient Moni | Meet - dqn-eh | Google

Not secure | 10.100.2.100:8083/#/reports/patients-report

Apps | Roster - Google Sh... | Covid Patient Monit... | Mother's Service | VCC | Regular work status... | DSDL guideline - G... | Maa Telehealth Cen...

Dashboard | Reports / Patients Report | Sourav Doctor

Dashboard NEW | Patients | Care Givers | Incoming Call | Users | Service Request | Reports | Patients Report | Patient Summary Report | Socio Demographic Report

Patients Report

Start Date: yyyy-MM-dd | End Date: yyyy-MM-dd

Submit | Reset | Assessment Report | Follow Up Report | My Patients List Report

Show 20 entries | First | Previous | Next | Last

Name	Age	Sample Collection	Case Notification	Assessment	Next Follow Up	Division
No data found!						

Showing 0 to 0 of 0 entries | First | Previous | Next | Last

Type here to search | 1:38 PM 9/9/2021

Regular work status | My Project - Google | Search results - jka | Covid Patient Moni | Meet - dqn-eh | Google

Not secure | 10.100.2.100:8083/#/reports/socio-demography

Apps | Roster - Google Sh... | Covid Patient Monit... | Mother's Service | VCC | Regular work status... | DSDL guideline - G... | Maa Telehealth Cen...

Dashboard | Reports / Socio Demographic Report | Sourav Doctor

Dashboard NEW | Patients | Care Givers | Incoming Call | Users | Service Request | Reports | Patients Report | Patient Summary Report | Socio Demographic Report

Report Search Parameter

Start Date: YYYY-MM-DD | End Date: YYYY-MM-DD | Division: All

Submit | Reset

Location wise patient report [8/9/2021 - 9/9/2021]

Location	No of Patients
City Corp.	~8000
City Corp.	~5000
ia District	~2500
ing District	~2000
ia District	~1500
ur District	~1000
ia District	~1000
et District	~1000
re District	~1000
re District	~1000

Type here to search | 1:39 PM 9/9/2021

## অধ্যায় ৭: অন্যান্য টেলিহেলথ সেবাসমূহের উদ্ভাবন

### মা টেলিহেলথ সেন্টার

কোভিড-১৯ মহামারিতে সংক্রমিত রোগীদের যেমন স্বাস্থ্য সেবা প্রাপ্তির প্রয়োজনীয়তা ছিল তেমনি সারাদেশের গর্ভবতী ও মাতৃদুগ্ধ দানকারী মা এবং শিশুদের জন্য প্রয়োজন ছিল নিবিড় পরিচর্যা। কোভিড-১৯ বাস্তবতায় সেই মা ও শিশুদের দোরগোড়ায় ডাক্তারি পরামর্শ, স্বাস্থ্য বিষয়ক তথ্য সেবা ও সহযোগিতামূলক সেবা পৌঁছে দিতে প্রসূতি ও গাইনী সেবা, শিশুর স্বাস্থ্য সেবা, মা ও শিশুর পুষ্টি এবং মানসিক স্বাস্থ্য সেবাসহ জরুরি এ্যাম্বুলেন্স, জরুরী ওষুধ সরবরাহ করার মতো গুরুত্বপূর্ণ সেবা গুলোকে সুবিন্যাস্ত করে এক ছাতার নিচে একত্রীকরণের নাম “মা টেলিহেলথ সেন্টার”।

মহিলা ও শিশুবিষয়ক মন্ত্রণালয়ের মহিলা বিষয়ক অধিদপ্তর ও এটুআই, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তির যৌথ উদ্যোগে ও স্বাস্থ্য বাতায়নের কারিগরি সহায়তায় এই “মা টেলিহেলথ সেন্টারটি” গত ১৪ জুন ২০২০ সালে ৭ জন ডাক্তার, ১ জন পুষ্টিবিদ, ১ জন মনোবিদ ও ৬ জন হেলথ ইনফরমেশন অফিসারদের সাথে নিয়ে ১৩ টি উপজেলায় প্রাথমিকভাবে যাত্রা শুরু করে। পরবর্তীতে কোভিড ১৯ এর সংক্রমণ বৃদ্ধি পাওয়ায় কোভিড ১৯ আক্রান্ত গর্ভবতী মায়াদের স্বাস্থ্য সেবার কথা বিবেচনা করে কোভিড ১৯ টেলিহেলথ সেন্টার উদ্যোগটির সাথে যুক্ত করা হয়।

এ পর্যন্ত ৪,২৩,৪১০ এর বেশি সেবা প্রদান করা সম্ভব হয়েছে। সেবা পৌঁছে গিয়েছে ৭৬,৯৫৩ হাজারের বেশি মা ও শিশুর কাছে। বর্তমানে স্বল্প পরিসরে ভিপিএন সংযোগের মাধ্যমে সেবা প্রদান কার্যক্রম চলমান রয়েছে।

দেশের যেকোন প্রান্ত থেকে মা অথবা তার পরিবারের যেকোন সদস্য সকাল ৯ টা থেকে রাত ৯ টা পর্যন্ত ০৯৬৬৬৮৮৮৮৮৮ (হটলাইন), ৩৩৩ ১- ৪ ও ১৬২৬৩ নম্বরে ফোন দিয়ে সেবা গ্রহন করতে পারছেন।

কোভিড ১৯ কালীন সময়ে যখন মানুষ প্রায় ঘরবন্দি, স্বাস্থ্য সেবা প্রাপ্তির ক্ষেত্রে সম্মুখীন হচ্ছিল নানা প্রতিকূলতার তখন এই টেলিহেলথ সেবার মাধ্যমে নিশ্চিত হয়েছে দূরত্ব ও সঠিক স্বাস্থ্য বিধি মেনে এক মুঠোফোনের দ্বারা সহজেই বিনামূল্যে ডাক্তারি সেবা পাওয়া। সেই সাথে স্বাস্থ্য সম্পর্কিত যেকোন তথ্য সঠিক ভাবে জানতে পারা।

মা টেলিহেলথ সেন্টার মা ও শিশুদের স্বাস্থ্য সেবা প্রদান ও সুরক্ষার ক্ষেত্রে সব ধরনের সেবা নিয়ে সমস্ত পর্যায়ে সারা বাংলাদেশে সব বয়সী মা ও শিশুদের কাছে পৌঁছাতে চায়। ভবিষ্যৎ এর বাংলাদেশ বিনিমানে এসডিজি লক্ষ্যমাত্রা অর্জনে মা ও শিশুর স্বাস্থ্য সুরক্ষায় রাখতে চায় বিশেষ গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা।

## মা টেলিহেলথ সেন্টারের সিআরএম এর কিছু চিত্রঃ



### Mother's Service Information Management (MSIM)

Welcome : Dr. Shahnaz Shetu (4151) 

Search:

No.	Patient Name	Phone Number	Call Date	Doctor	ID	Provisional Diag.	Service Given	Chief Complain	Referred To	Prescribed Medication	Note
No data available in table											

Showing 0 to 0 of 0 entries Previous Next

### Enter Call Detail Records

Mobile Number\*

CallerUniqueNumber\*

Name\*

Name\*

Gender\*  Female  Male  3rd Gender

Occupation

Service For

Age(Year)\*

Height (meter)  Weight (kg)

Address\*     

Call Region\*  Urban Area  Rural Area

Marital Status\*

Vaccination History  Completed  Not Completed

Vaccination Notes

LMP

Call Type\*  Medical  Non Medical  Transferred Call

Presenting complaints\*  Duration(day)\*  

Provisional Diagnosis\*  

Service Given\*  Advice Only  Medicine and Advice  Family planning  Adolescent Problems

Referred To\*  G.Practitioner  Hospital  Specialist  No Referral

Specialist Type

Campaign Type\*  Repeat  SMS  TV  News Paper  OBD  Friend & Family  Social Media  Radio

Email

Is Satisfied\*  Yes  No  Not Defined

Note

Follow Up\*  Yes  No

SMS

**Submit**

Synesis IT Report Nobonita Chakravorty

Home / User List

User List Create User

Select User Status: Distributed Doctor | Select User Role: Enter User's Name | Select User Queue Group: Enter User's Contract No. | Select User Tag: Enter User's Extension Number

Submit Reset

Show 10 entries

Name	Contact No	Role	Extension	User Tag	Softphone Setting	Queue Groups	Options
Abdullah Saleh Robin	01676797123	ADMIN	7003	Agent			<span>Details</span> <span>Edit</span>
Md. Abu Raihan Srabon	01676797123	AGENT	7005	Agent	default	agent queue group	<span>Details</span> <span>Edit</span>
Tanvir Ahmed	01676797123	SUPERVISOR	7002	Doctor	test_settings_from_inactive_user	FFDMS_agent_queue_group	<span>Details</span> <span>Edit</span>
Admin	01658444123	ADMIN		Doctor			<span>Details</span> <span>Edit</span> <span>Sync</span>
Test User	01658444523		7004	Doctor			<span>Details</span> <span>Edit</span>

Synesis IT Report Nobonita Chakravorty

Home / Role List

User Role List

Role	Options
SUPERADMIN	
SUPERVISOR	
AGENT	
ADMIN	
Doctor 2	
Support Engineer	

Project 2021 - Google Sheets | VCC | (41) WhatsApp | New Tab

Not secure | 10.100.2.100:8000/#/user-permission

Synesis IT Report Nobonita Chakravorty

Home / Permission List

User Permission List

Show 10 entries | Search:

Name	Permissions
User	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unlock Softphone</li> <li>View Logged In User</li> <li>View User Permission</li> <li>Deleted User</li> <li>Create User</li> <li>View User</li> <li>update user</li> <li>View User List</li> <li>Update Role</li> <li>Update Permission</li> <li>Update User Self</li> </ul>

Type here to search

2:30 PM 10/10/2021

Project 2021 - Google Sheets | VCC | (41) WhatsApp | New Tab

Not secure | 10.100.2.100:8000/#/user-permission

Synesis IT Report

Home / Permission List

User Permission List

Show 10 entries

Name: User

Permissions:

- Unlock Softphone
- View Logged In User
- View User Permission
- Deleted User
- Create User
- View User
- update user
- View User List
- Update Role
- Update Permission
- Update User Self

Type here to search

2:30 PM 10/10/2021

Project 2021 - Google Sheets | VCC | (41) WhatsApp | New Tab

Not secure | 10.100.2.100:8000/#/reports/daily-agent-report

Synesis IT Report

10/10/2021 - 10/10/2021

Select Extension | Select User Tag

Submit | Download Excel

Show 10 entries

Date	Agent ID	Tag	Join Time	Leave Time	Office Time (H:M:S)	Working Time (H:M:S)	Idle Time (H:M:S)	Break Time (H:M:S)	Calls Landed	Calls Taken	Answer Rate	Abandoned	Alarm	Talk Time (H:M:S)
10-10-2021	2059	Agent	10-10-2021 8:21:39 AM	10-10-2021 8:22:19 AM	0:0:40	0:0:0	0:0:0	0:0:40	0	0	0%	0	0	0:0:0
10-10-2021	3486	Doctor	10-10-2021 8:52:20 AM	10-10-2021 1:47:30 PM	4:55:10	0:0:0	0:0:0	4:55:10	0	0	0%	0	0	0:0:0
10-10-2021	4204	Doctor	10-10-2021 8:41:35 AM	10-10-2021 2:30:31 PM	5:48:56	0:0:0	0:0:0	5:48:56	0	0	0%	0	0	0:0:0
10-10-2021	4205	Doctor	10-10-2021 9:00:21 AM	10-10-2021 2:02:59 PM	5:2:38	0:0:0	0:0:0	5:2:38	0	0	0%	0	0	0:0:0
10-10-2021	1037	Agent	10-10-2021 5:30:14 AM	10-10-2021 5:30:14 AM	5:30:14	0:0:0	0:0:0	5:30:14	0	0	0%	0	0	0:0:0

Type here to search

2:32 PM 10/10/2021

Project 2021 - Google Sheets | VCC | (41) WhatsApp | New Tab

Not secure | 10.100.2.100:8000/#/extension/logged-in-users

Synesis IT Report

Home / Locked Extensions

Locked Extensions List

Enter Extension Number | Enter Ip Address

Submit | Reset

Show 10 entries

Name	Extension	IP Address	Options
Farzana Akter Shorubi	2059	172.16.51.152	Log Out
Dr. Shahnaz Shetu	4151	172.16.51.22	Log Out
Dr. Munmun Rahman Tania	3486	172.16.51.92	Log Out
Dr. Farjana Islam	4204	172.16.51.48	Log Out
Dr. Zeasmin Akter	4205	172.16.51.88	Log Out
Regan Sarker	1031	172.16.51.186	Log Out
Sharjenda Akter Shanta	1037	172.16.51.142	Log Out
Md. Nobel Islam	1053	172.16.51.105	Log Out

Type here to search

2:31 PM 10/10/2021

Project 2021 - Google Sheets | VCC | (41) WhatsApp | New Tab

Not secure | 10.100.2.100:8000/#/reports/cdr-custom

Synesis IT Report Nobonita Chakravorty

Home / Call Details Record List

Call Details Report

Time Range: Select Time Range

Call Type: All Calls

Call Status: All Calls

Caller Id: Caller Id

Duration: Less Than | Seconds | duration in seconds

Destination Number: x

Extension: Extension No

Queue Name: Queue Name

Org Code: Org Code

Campaign Code: Campaign Code

Windows taskbar: Type here to search | 2:31 PM 10/10/2021

Project 2021 - Google Sheets | VCC | (41) WhatsApp | New Tab

Not secure | 10.100.2.100:8000/#/reports/cbr-report

Synesis IT Report Nobonita Chakravorty

Home / Call Back Request List

Call Back Request List

Select Time Range | Call Back Number | Tag | Call Feedback Status

Submit | Reset | Download Excel

Show 10 entries

Caller	Called Number	Call Back Number	Call Time	User Tag	Company Name	Call Feedback Status	Note	Action
No data found!								

Showing 0 to 0 of 0 entries | First | Previous | Next | Last

Windows taskbar: Type here to search | 2:32 PM 10/10/2021

Project 2021 - Google Sheets | VCC | (41) WhatsApp | New Tab

Not secure | 10.100.2.100:8000/#/reports/api-call-history

Synesis IT Report Nobonita Chakravorty

Home / Api Call History List

API Call History List

Select Time Range | MSISDN | Organization Code | Campaign Code | Select Error | Membership Type

Reset | Submit

Call History of last 6 hours

Show 10 entries

Trunk Number	Error	MSISDN	Duration(ms)	Initiate Time	Organization code	Campaign Code	Membership Type	Allowed Doctor's Talktime	Response
No data found!									

Processing

Windows taskbar: Type here to search | 2:33 PM 10/10/2021

Dashboard / Dashboard

35,969 TOTAL PATIENTS SERVED

15,558 TOTAL ASSESSMENTS

20,411 TOTAL FOLLOW UPS

26 TODAY'S SERVED PATIENTS

18 TODAY'S COMPLETED ASSESSMENTS

8 TODAY'S COMPLETED FOLLOW UPS

5 TOTAL COMPLETED CRM

396 TODAY'S INCOMING CALLS

77 TODAY'S ANSWERED CALLS

Report

Call Report

Daily Select Time Range Select Tag Select Queue Name

Download Excel Reset Submit

Call Report of Yesterday

Show 10 entries

Days	Tag	Queue	Calls Offered	Calls Answered	Answer Rate	Avg. Waiting Time (AWT)	Avg. Handling Time (AHT)	Calls Abandoned	Service Level (With in 30s)	Calls Abandoned in Queue	Total Talk Time(sec)
Oct 9, 2021	Doctor	--	1291	370	28.66%	13.73	23.15	787	22.21%	780	29887
Oct 9, 2021	Agent	--	400	201	50.25%	11.88	40.65	151	42.94%	149	16259

Showing 1 to 2 of 2 entries

First Previous 1 Next Last

Developed by Synesis IT

Dashboard / Followup Patient Assignment

Followup Patient Assignment

2021-10-10 2021-10-10 Select Treatment Plan Search Reset

Doctor Select Doctor Number of Patients Assign

Show 10 entries

Name	Age	Mobile No	Address	District	Assessed	Next Followup	Treatment Plan	Options
Munni	19	8801786657557	54no ward	Dhaka North City Corp.	Yes	10-10-2021	Plan A: Home recovery	Details
salma	35	8801611146554	ward 24	Dhaka South City Corp.	Yes	10-10-2021	Plan A: Home recovery	Details
Aysha	49	8801917049939	Rupnagar	Dhaka North City Corp.	Yes	10-10-2021	Plan A: Home recovery	Details

Showing 1 to 3 of 3 entries (filtered from 25,061 total entries)

First Previous 1 Next Last

Dashboard Dr. Munmun Rahman Tania

Dashboard / Patient List

Assigned to me

Show 20 entries

First Previous 1 2 3 4 5 ... 1254 Next Last

ID	Name	Age	Mobile No	District	Treatment Plan	Next Follow Up Date	Created On	CST Integration	Options
--	farjana	21	04789419070	--	Case Closed (Cured)	Aug 31, 2020	Feb 13, 2021	Yes	<a href="#">Details</a> <a href="#">Followup</a>
--	shohag	19	01826058286	--	Case Closed (Cured)	Aug 31, 2020	Feb 7, 2021	Yes	<a href="#">Details</a> <a href="#">Followup</a>
CSASCAB	hosneara	35	01798917437	Dhaka South City Corp.	Case Closed (Cured)	Oct 26, 2020	Feb 11, 2021	No	<a href="#">Details</a> <a href="#">Followup</a>

Dashboard Dr. Munmun Rahman Tania

Dashboard / Remove Patient Assignment

Remove Patient Assignment

Show 10 entries

Name	Age	Mobile No	Address	Assessed	Next Followup	Options
No data found!						

Showing 0 to 0 of 0 entries

First Previous Next Last

Dashboard Dr. Munmun Rahman Tania

Dashboard / Remove Patient Assignment

Remove Patient Assignment

Show 10 entries

Name	Age	Mobile No	Address	Assessed	Next Followup	Options
No data found!						

Showing 0 to 0 of 0 entries

First Previous Next Last

Dashboard Dr. Munmun Rahman Tania

Care Givers / Care Giver List

Care Giver List

**Care Giver's Name:** 
**Patient Name:** 
**Contact No:** 
**Page No:**

Show  entries

...

Name	Patient's Name	Relation	Contact No	Address
Kohinur	Hanif	wife		
self	Parul Akter			
	priya akter	self		
self	Wahidujaman			
	Sajeeb	self		
	shahana	self		
Faria	Sabbir	wife		
		self		

Dashboard Dr. Munmun Rahman Tania

CRM / Mobile # Input

Incoming Call

Mobile Number

ex. 01500000000

Dashboard Dr. Munmun Rahman Tania

CRM / Mobile # Input

Incoming Call

Mobile Number

ex. 01500000000

Dashboard Dr. Mumuni Rahman Tania

Reports / Patients Report

Patients Report

Start Date:  End Date:

Show  entries

Name	Age	Assessment	Next Follow Up	Division
No data found!				

Showing 0 to 0 of 0 entries

# Login

Sign In to your account

## অধ্যায় ৮: সেবাগ্রহীতার মতামত ও ভাবনা

দেশের সকল মানুষকে টেলিফোনের মাধ্যমে স্বাস্থ্য সেবা ঘরে ঘরে পৌঁছে দেওয়ার এক অসাধারণ প্রচেষ্টার নাম কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার। টেলিফোনের মাধ্যমে স্বাস্থ্য সেবা পাওয়ায় রোগীরা তাদের অনুভূতিগুলো আমাদেরকে জানান।

### গল্প ১: মাগুরার কাউন্সিলর ভাইয়ের করোনা জয়

মাগুরা সদরের এক কাউন্সিলর তার এলাকায় কোভিড-১৯ মোকাবিলায় সচেতনতা বৃদ্ধি করতে ও কোভিড-১৯ এ আক্রান্ত হয়ে মৃত মানুষের লাশ দাফন করতে গিয়ে নিজেই অসুস্থ হয়ে পড়েন। টেস্টের ফলাফলে জানা যায় তিনি করোনা পজেটিভ। তার বাড়ির সদস্যরাও করোনা আক্রান্ত হয়ে পড়েন। খুবই একটি অসহায় অবস্থার সম্মুখীন হন। এমন সময় তিনি জানতে পারেন কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস সেন্টারের কথা। কৌতুহলী হয়ে ফোন করেন। এরপর টেলিহেলথ সার্ভিস সেন্টারের হেলথ মেডিক্যাল অফিসার ও ডাক্তারদের সেবা, পরামর্শ ও নিবিড় পর্যবেক্ষনে সুস্থ হয়েও ওঠেন। তার পরিবারের সদস্যরাও সেন্টার থেকে একই সেবা গ্রহণ করেন। তারা একই সাথে বিস্ময় ও সন্তুষ্টি প্রকাশ করে বলেন “এই দুর্যোগকালীন সময়ে টেলিফোনের মাধ্যমে এমন স্বাস্থ্য সেবা পাওয়া সত্যিই অসাধারণ দৃষ্টান্ত”। তিনি কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের প্রতি তার শুবকামনা ও আন্তরিক ধন্যবাদ জ্ঞাপন করেন।।

### গল্প - ২ অতি জ্বরুরি ভিত্তিতে করোনা পজিটিভ রোগীকে হাসপাতালে ভর্তি

রোজ দিনকার মত জুলাই মাসের ১৯ তারিখে সকাল ৯ টায় কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস সেন্টারের কার্যক্রম শুরু হয়। ফোন এলো সদুর সীতাকুণ্ড থেকে। খুব উদ্বেগ নিয়ে ৬৬ বছর বয়স্ক একজন করোনা পজিটিভ রোগীর ছেলে ফোনটি করেছেন। তার বাবা খুব মুমূর্ষ অবস্থায় আছে, শ্বাস নিতে কষ্ট হচ্ছে, রোগীকে হাসপাতালে নিতে হবে এবং সেইসাথে খুব জ্বরুরি ভিত্তিতে এ্যাম্বুলেন্স লাগবে। সাথে সাথেই কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস টিম দ্বায়িত্বে সচেষ্ট হল। টিম প্রথমে রোগীর ছেলেকে জানালো ফৌজদারহাটে অবস্থিত BITID এর জ্বরুরি নম্বরে ফোন দিয়ে তারা জেনে নিচ্ছে ওখানে বেড ফাঁকা আছে কিনা। সাথে তাকে এটাও বলল ৯৯৯ নম্বরে ফোন দিয়ে এ্যাম্বুলেন্স এর বিষয়ে কথা বলতে। আর এদিকে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস টিম তাদের তরফ থেকে এ্যাম্বুলেন্সের ব্যবস্থা করতে থাকে যেন যেখান থেকে আগে ব্যবস্থা হবে সেই জায়গা থেকে এ্যাম্বুলেন্স নিয়ে রোগী হাসপাতালে দ্রুত চলে যেতে পারেন। এরপর টিম BITID এর জ্বরুরি নম্বরে ফোন করে সেখানে দ্বায়িত্বরত ডাঃ মামুনের সাথে কথা বলে রোগীর হাসপাতালে ভর্তির ব্যবস্থা করা হয়। অতঃপর ৯৯৯ এর সহায়তায় এ্যাম্বুলেন্স নিয়ে রোগীকে হাসপাতালে নেয়া হয়। এরপর টেলিহেলথ সার্ভিস টিম সার্বক্ষণিকভাবে রোগীর ছেলের সাথে যোগাযোগ অব্যাহত রাখে এবং ফলোআপ নিতে থাকে। রোগীর অক্সিজেন সেচুরেশন লেভেল ৩৫ (রোগীর ছেলের ভাষ্যমতে) থাকার ফলে উচ্চতর সেবার জন্য BITID এর সহায়তায় রোগীকে চট্টগ্রাম মেডিকেল হাসপাতালে ভর্তি করা হয়। কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস সেন্টারের এমন প্রচেষ্টা ও পরিশেষে তাদের সেবা প্রদানের আন্তরিকতা দেখে রোগীর ছেলে ভীষণ সন্তুষ্ট হন, আপ্লুত হন এবং বার বার কৃতজ্ঞতা জ্ঞাপন করে কোভিড টেলিহেলথ সেন্টারের এমন উদ্যোগ ও পুরো টিমের উদ্দেশ্য। এভাবেই মানুষের পাশে থেকে লড়ে যাচ্ছে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস সেন্টার।।

### গল্প ৩: মঈনউদ্দীন ও তাসলিমা করোনা পরবর্তী যুদ্ধজয়

ঢাকায় বসবাসরত মঈন উদ্দীন এবং তাসলিমা করোনা কে জয় করলেও করোনাকালীন সময়কার একাকীত্ব, প্রচণ্ড মানসিক যন্ত্রনা, সামাজিক ভীতির কারণে মঈন সাহেব মানসিকভাবে ভারসাম্য হারিয়ে ফেলেন এবং কোন ভাবেই তিনি হাসপাতালে যেতে রাজী হচ্ছিলেন না। ফলো আপের জন্য কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস টিম তাদেরকে কল করলে এই দুরাবস্থার কথা জানাতে গিয়ে কান্নায় ভেঙে পড়েন মঈন সাহেবের স্ত্রী তাসলিমা। টেলিহেলথ সার্ভিস টিম তার পুরো বিষয়টি শোনেন এবং প্রথমেই তাসলিমাকে আশ্বস্ত করেন। এরপর মঈন উদ্দীন সাহেবকে সেন্টার থেকে ডাক্তারি কাউন্সিলরের মাধ্যমে হাসপাতালে নেয়ার উপায় বের করা হয়। সেইসাথে মঈনউদ্দীন কে নিয়মিত ফলোআপের মধ্যে রাখা হয়। তাদের এই ভয়াবহ সময়ে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস সেন্টার বন্ধুর মত সময় দিয়েছে, পাশে থেকেছে এবং সেবা পৌঁছে দিয়েছে।

## গল্প ৪ : নিঃসঙ্গ দম্পতি ও করোনায়ুদ্ধ

সিরাজগঞ্জ থেকে দুই জন অবসরপ্রাপ্ত শিক্ষক-শিক্ষিকা ফোন করেন কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস ইউনিটে। তারা দুজনই তখন কোভিড পজিটিভ ছিলেন। তাদের নিঃসঙ্গ জীবন ও কোভিডের কারণে বাসা লকডাউন হওয়ার জন্য তারা শারীরিক ও মানসিক ভাবে পুরাপুরি ভেঙে পরেছিলেন। চিকিৎসার জন্য বাড়ির বাইরে যাওয়ার সুযোগ ছিল না বলে তারা কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস ইউনিটের কাছে কল করে সেবা ও পরামর্শ নেন। তারা কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস ইউনিটের থেকে সময়মতো আবশ্যিক সেবা পেয়ে খুবই খুশি ও আবেগাপ্লুত হয়ে পড়েন।

এত এত মানুষের শুভকামনায় একদিন আমরা এই ভয়াবহ পরিস্থিতিতে জয় করতে পারবো।।

## গল্প ৫ : মালিহার কথা

প্রতিদিনের মত খোঁজ নেওয়ার জন্য ২৮ বছর বয়সী কোভিড পজিটিভ রোগী মালিহাকে ফোন করা হয় কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস সেন্টার থেকে। ৫ সদস্য বিশিষ্ট পরিবারের সবাই কোভিড পজিটিভ ছিল। কিন্তু মালিহার বাবা এবং মায়ের অবস্থা খুব বেশি ভালো না থাকার কারণে মালিহা খুব চিন্তিত ছিল। তখন কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস সেন্টার টিম তাদের সকল জরুরী সেবা গুলো যেমন : এ্যাম্বুলেন্স হাসপাতালে ভর্তি, খাদ্য সহায়তা সম্পর্কে মালিহাকে জানিয়ে আশ্বস্ত করে। সেবা পাওয়ার জন্য অন্য কোথাও ছুটতে হবেনা, দিশেহারা হতে হবে না। সকল কথা শুনে টেলিফোনের অপর প্রান্ত থেকে তখন এক স্বস্তির নিঃশ্বাস ভেসে আসে।

## গল্প ৬: সেবিকা সুইটি এনেট ভক্ত এবং তার পরিবারের করোনা জয়

গোপালগঞ্জের ২৫০ শয্যা হাসপাতালের সেবিকা এনেট সুইটি ভক্তন, তিনি কোভিড নেগেটিভ হলেও তার স্বামী এবং সন্তান কোভিড পজিটিভ ছিলেন। বিশেষ করে খুব ভয়ে ছিলেন তার সন্তানের জন্য। এজন্য তিনি এ রোগের উপসর্গ গুলো এবং সমাধানের জন্য কি কি করণীয় সেটা জানার জন্য কল করেছিলেন কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস ইউনিটের হটলাইন নম্বরে। পরবর্তীতে তিনি আবার কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস সেন্টারে কল করে আইসোলেশনে কি কি করণীয় সেটা জানেন। সেন্টারের ডাক্তারদের পরামর্শ অনুযায়ী স্বাস্থ্যবিধি মেনে চলতে থাকেন। ডাক্তারদের পরামর্শ, ফলোআপ ও সার্বক্ষনিক তত্ত্বাবধান তাকে মুগ্ধ করে। তিনি হয়ে ওঠেন এই সেন্টারের একজন নিয়মিত সেবাগ্রহীতা। সেবায় সন্তুষ্ট সুইটি ভক্ত টিমের সবার প্লিত কৃতজ্ঞতা জ্ঞাপন করে বলেন কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস সেন্টারের সবাই সেবার পাশাপাশি তাদের সবার আন্তরিক ব্যবহার দিয়ে মানুষের পাশে এসে দাঁড়িয়েছে এই ভয়াবহ পরিস্থিতিতে যা শুধু স্বাস্থ্যসেবাই নয় মানসিক প্রশান্তি ও সরকারি সার্ভিসের উপর মানুষকে আস্থাশীল করে তুলছে।

## গল্প ৭ : একজন বিদ্যানন্দ

কয়েকদিন ধরেই বিদ্যানন্দ এর শরীরটা খারাপ। কাশি, গলাব্যথা, সেইসাথে জ্বর। করোনা পরীক্ষা করে দেখা গেল ফলাফল পজেটিভ। এবার চিকিৎসা সেবা নিতে ডাক্তারের শরনাপন্ন হলেন কিন্তু কোন ডাক্তার তাকে দেখতে রাজি হলেন না এমনকি তার নিজস্ব চিকিৎসক অনাগ্রহ প্রকাশ করলেন তাকে সেবা দিতে। অনেকটা নিরুপায় হয়েই ফোন করলেন কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস সেন্টারে। সেন্টারের ডাক্তাররা তার কথা অত্যন্ত গুরুত্বের সাথে শুনে তাকে চিকিৎসা সেবা ও প্রয়োজনীয় পরামর্শ দিতে থাকলেন সেই অনুযায়ী চলে তিনি এখন কোভিড নেগেটিভ।

কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস সেন্টারের এই সেবা প্রদানের প্রক্রিয়ায় প্রতিনিয়ত তার খোঁজ খবর রাখায় তিনি মুগ্ধ ও কৃতজ্ঞ।

আমাদের এই খারাপ সময় কেটে যাবে কিন্তু এই মুগ্ধতা গুলোই থেকে যাবে।

## গল্প ৮: হোক যত আখীর, আলো আসবেই

কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস ইউনিটে প্রতিদিনই রোগীদের ফোন আসে। এমনই একরাতে জরুরি সেবায় কুমিল্লা থেকে ফোন এলো। একজন রোগীর অতি জরুরি ডায়ালাইসিস করা প্রয়োজন। রোগীর অবস্থা খুবই খারাপ এবং রাতের মধ্যেই ডায়ালাইসিস করতে হবে, সকালে হলেও রোগী সার্ভাইভ করবেন কিনা সেটি নিয়েও আমাদের ডাক্তাররা সন্দেহান। এদিকে কুমিল্লায় ডায়ালাইসিসের কোন ব্যবস্থা নেই। রাতে ইমার্জেন্সি ডায়ালাইসিস শুধু ঢাকা মেডিকলে (টামেক) করা সম্ভব। সাথে সাথেই কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস ইউনিট টিম টামেক ডিরেক্টর স্যারের সাথে কথা বলে সেই রোগীকে হাসপাতালে ভর্তির ব্যবস্থা করা হয়। পরদিন সকাল বেলা এই রোগীর জন্য কুমিল্লা থেকে যে ডাক্তার ফোন করেছিলেন তিনি পুরো টিমকে ধন্যবাদ জানিয়ে বলেন “রোগী এখন ভালো আছেন”। মানুষদের এই ভালো থাকাই কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস ইউনিটের সেবা প্রদানের অনুপ্রেরণা।

## ফোনে প্রাপ্ত ধন্যবাদঃ

১.

আমাদের দেশের কোভিড-১৯ আক্রান্ত রোগীর মধ্যে আমাদের মাননীয় বানিজ্যমন্ত্রী টিপু মুন্সিও ছিলেন। মাননীয় মন্ত্রী মহোদয় তাঁর অসুস্থতার পুরোটা সময় কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস সেন্টারের টেলিফোন কলের মাধ্যমে ডাক্তারদের কাছ থেকে সেবা পেয়েছেন। ডাক্তার ও হেলথ ইনফরমেশন অফিসার সহ পুরো টিমের সেবা দেওয়ার একনিষ্ঠার ভূয়সী প্রশংসা করেন এবং নিজে উদ্যোগী হয়ে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস সেন্টারের কল দিয়ে সবাইকে অনেক ধন্যবাদ ও শুভকামনা জানান।

২.

কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস ইউনিট থেকে সেবাপ্রাপ্ত একজন কোভিড-১৯ জরী রোগী ছিলেন মুক্তিযুদ্ধ বিষয়ক মন্ত্রী জনাব এ.কে.এম. মোজাম্মেল হক। মন্ত্রী মহোদয় নিজে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস সেন্টারে কল করে জানিয়েছেন তিনি এখন পুরোপুরি কোভিড-১৯ মুক্ত এবং অফিসেও যাচ্ছেন এবং এই মহতী উদ্যোগের জন্য তিনি কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস সেন্টারের সবাইকে ধন্যবাদ জানিয়েছেন।

৩.

মৌলভীবাজার-৪ আসনের সংসদ সদস্য আবদুস শহীদ ছিলেন কোভিড-১৯ পজিটিভ। তিনি এই পুরোটা সময় কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস ইউনিটে টেলিফোন কলের মাধ্যমে সেবা গ্রহণ করেছেন। কোভিড-১৯ নেগেটিভ রেজাল্ট পাওয়ার পরে তিনি কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস সেন্টারে ফোন করে প্রায় ১৫ মিনিট কথা বলেন এবং সবাইকে শুভ কামনা ও কৃতজ্ঞতা জানান। এমন একজন জনপ্রতিনিধির শুভ কামনা কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস সেন্টারকে আরও এগিয়ে যেতে অনুপ্রেরণা জোগায়।

৪.

চট্টগ্রাম-৮ আসনের এম.পি. মহোদয় মোসলেম উদ্দিন আহমেদ ও তার পরিবারের ১০ সদস্যের কোভিড-১৯ পজিটিভ ছিল। কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস ইউনিট এম.পি. মহোদয় ও তার পরিবারের অন্যান্য সদস্যদের খোঁজ নেওয়ার জন্য (ফলোআপ) কল করলে তিনি ভীষণ খুশি হন এবং কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস ইউনিটের শুভ কামনা করে বলেন পরবর্তী সংসদ অধিবেশনে তিনি মাননীয় প্রধানমন্ত্রীকে ধন্যবাদ জানাবেন এমন মহতী উদ্যোগ জনগনের জন্য নেওয়ার জন্য।

৫.

কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস ইউনিটের আগস্ট মাসে ১৭ তারিখ দিনটা শুরু হয়েছিল এক কোভিড জয়ের রোগীর টেলিফোন কল পেয়ে। রোগী নৌবাহিনীর একজন কর্মকর্তা যার নাম মোঃসিরাজুল ইসলাম। তিনি কল করে কোভিড ইউনিটকে ধন্যবাদ জানিয়ে বলেন কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিসের সকল ডাক্তার আর হেলথ ইনফরমেশন অফিসার কল রিসিভ করার সাথে সাথে যে আন্তরিকতার সাথে রোগীর সাথে কথা বলে তাতে রোগীর রোগ অর্ধেক সেরে যায় এবং রোগী মানসিক প্রশান্তি লাভ করে। এমনই শুভকামনা আমাদের অনুপ্রাণিত করে।

## মা টেলিহেলথ সেন্টার সেবাগ্রহীতার মতামত ও ভাবনা

### গল্প ১: ফাহাদের খাদ্যাভাস

পাবনার সুজানগরের মিজানুর রহমান, সাত মাস বয়সী সন্তান ফাহাদের পুষ্টি বিষয়ক পরামর্শ নিতে মা টেলিহেলথ সেন্টারে ফোন করেছিলেন। লাউড স্পিকারে ফাহাদের মা নিজেও সেই সময় সাথে ছিলেন। দুগ্ধদানকারী মায়ের খাদ্যাভাস কেমন হলে সন্তান পর্যাপ্ত বুকের দুধ পাবে সেই বিষয়ে তিনি জানতে চান। নিজের এবং সন্তানের পুষ্টি বিষয়ক সকল পরামর্শ নেওয়ার পর তিনি মা টেলিহেলথ সেন্টারের সবাইকে বিশেষভাবে ধন্যবাদ জানান। মিজান সাহেব বলেন, মা টেলিহেলথ সেন্টারের হটলাইন নাম্বারটি জানার পর থেকে স্ত্রী-সন্তানের স্বাস্থ্যগত সমস্যায় তিনি এখানেই কল করেন এবং করোনার এই দুঃসময়ে তিনি এই সার্ভিসটি পেয়ে কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করেন।

### গল্প - ২ কর্মজীবী মা শারমিনের গল্প

রাজশাহীর শারমিন জুনের শেষ সপ্তাহে প্রথম মা টেলিহেলথ সেন্টারে সেবা নিতে ফোন করেন, তখন তিনি ছিলেন নয় মাসের গর্ভবতী। জুলাই মাসের শুরুতে শারমিনের ঘর আলো করে আসে রাফা নামের কন্যাসন্তান। এ পর্যন্ত মোট ছয় বার কল করে সেবা নেওয়া শারমিন নিজের ও শিশুর স্বাস্থ্য বিষয়ক জরুরি প্রয়োজনে আস্তা রাখেন মা টেলিহেলথ সেন্টারের ডাক্তার ও পুষ্টিবিদের পরামর্শে। কর্মজীবী মা শারমিনকে এখন কাজে ফিরতে হবে, এ পরিস্থিতিতে পুষ্টিবিদের কাছে জানতে চান ৪৬ দিন বয়সী রাফাকে তিনি কীভাবে বুকের দুধ খাওয়াবেন, সাথে কোনো ফর্মুলায় ফিডিং শুরু করবেন কিনা। পুষ্টিবিদ তাকে শিশুর ছয় মাস বয়স পর্যন্ত এক্সক্লুসিভ ব্রেস্টফিডিং চালিয়ে যাওয়ার গুরুত্ব বুঝিয়ে বলেন এবং নির্দিষ্ট সময় পর পর অফিসের কাজের বিরতিতে বুকের দুধ খাওয়ানো সম্পর্কিত প্রয়োজনীয় নির্দেশনা প্রদান করেন।

### গল্প ৩: মায়ের জন্য প্রথম এ্যাম্বুলেন্স সেবা

আগস্ট মাসের ৪ তারিখে দুপুরবেলা চট্টগ্রামের বাকালিয়া উপজেলা থেকে মা টেলিহেলথ সেন্টারে কল করে ২২ বছর বয়সী ফাতেমার স্বামী। তিনি অত্যন্ত উদ্বেগের সহিত জানান তার স্ত্রীর কথা। তার স্ত্রী ফাতেমা ২ মাসের গর্ভবতী ছিলেন কিন্তু তারা কোথাও একটা যাওয়ার সময় প্রচণ্ড ঝাঁকুনি লাগার কারণে তার স্ত্রীর ভ্যাজাইনাল ব্লিডিং শুরু হয়। রক্তপাতের মাত্রা অনেক বেশি হওয়াতে তারা মা টেলিহেলথ সেন্টারের হট লাইন নম্বরে কল করে। ফাতেমার কয়েক মাস আগেও আর একটা গর্ভপাত হয়েছিল এজন্য তারা খুব ভয় পেয়ে গিয়েছিল। মা টেলিহেলথ সেন্টারের গাইনি ডাক্তার তাকে স্বাস্থ্য সেবা দেওয়ার পাশাপাশি তাকে তাৎক্ষণিক এ্যাম্বুলেন্স জোগাড় করে দেওয়ার চেষ্টা করেন। খুব অল্প সময়ের মধ্যেই মা টেলিহেলথ সেন্টারের টিম তাদেরকে এ্যাম্বুলেন্স জোগাড় করে দেয়।

### গল্প ৪: গর্ভবতী মায়ের প্রি-একলামশিয়া জয়

মা টেলিহেলথ সেন্টারে প্রতিদিন অসংখ্য গর্ভবতী মায়েরা কল করেন। তেমনি কিছুদিন আগে বরিশালের মেহেন্দিগঞ্জ উপজেলা থেকে আট মাসের অন্তঃসত্ত্বা এক মা ফোন করে মা টেলিহেলথ সেন্টারে। তিনি জানান কিছুদিন ধরে তিনি অত্যন্ত বেশি শারীরিক দুর্বলতা বোধ করছেন এবং সাথে ছিল উচ্চ রক্তচাপ। উনার রক্তচাপ ১৮০/১০০ mmHg. তিনি আরও জানিয়েছিলেন যে ঐদিন তিনি সর্বমোট তিনবার তার রক্তচাপ মাপিয়েছিলেন এবং তিনবার একই পেয়েছেন। রক্তচাপ স্বাভাবিকের তুলনায় অত্যাধিক বেশি শুনে তাকে মা টেলিহেলথ সেন্টারের গাইনি ডাক্তার জিজ্ঞেস করেন তার অন্য কোন সমস্যা আছে কিনা। বিশেষ করে তিনি চোখে ঝাপসা দেখছেন কিনা। উনি বলেন কিছুদিন ধরে চোখে ঝাপসা দেখছে। এরপর তাকে অ্যান্টি-হাইপারটেনসিভ প্রেসক্রাইব করা হয় এবং বলা হয় নিয়মিত রক্তচাপ পরিমাপ করতে এবং এরপরও যদি ওষুধ খেয়ে তার রক্তচাপ স্বাভাবিক না হয় সে ক্ষেত্রে সরাসরি হাসপাতালে গিয়ে ডাক্তারকে দেখাতে হবে এবং অবশ্যই পরবর্তীতে তাকে কিছু পরীক্ষা করে ডাক্তার দেখাতে হবে। রোগীকে গর্ভাবস্থায় উচ্চ রক্তচাপের বিপদজনক দিকগুলো সম্পর্কে অবহিত করেন মা টেলিহেলথ সেন্টারের গাইনি ডাক্তার এবং তাকে নিয়মিত চেকআপে যাওয়ার জন্যও উৎসাহিত করেন।

গর্ভাবস্থায় উচ্চ রক্তচাপ (যাদের আগে রক্তচাপ স্বাভাবিক ছিল) একটি মারাত্মক রোগ 'প্রি-একলামশিয়া'র সাথে সম্পর্কযুক্ত। সঠিক সময়ে 'প্রি-একলামশিয়া' এর চিকিৎসা না হলে তা পরবর্তীতে 'একলামশিয়া' নামক অত্যন্ত মারাত্মক একটি রোগে পরিণত হতে পারে যে ক্ষেত্রে মা ও শিশু উভয়ের জীবনাশঙ্কা থাকে।

করোনার কারণে অসংখ্য মা তাদের প্রয়োজনীয় গর্ভকালীন চেকআপে যেতে পারছেন না এক্ষেত্রে 'মা টেলিহেলথ সেন্টার' একটি অতুলনীয় ভূমিকা পালন করছে।

### গল্প ৫: এক সচেতন বাবা, মায়ের গল্প

২৭ আগস্ট ৪র্থ বারের মত বাচ্চার স্বাস্থ্য সেবা ও পরামর্শ নেওয়ার জন্য অপু নামের একজন বাচ্চার বাবা কল করেন। তিনি মূলত কল করেছিলেন বাচ্চার টিকাদান বিষয়ে পরামর্শ নেওয়ার জন্য ও ডায়রিয়া বিষয়ক স্বাস্থ্য সেবা নেওয়ার জন্য। তিনি মা টেলিহেলথ সেন্টারের শিশু বিশেষজ্ঞ ডাক্তারের পরামর্শ ও সেবা পেয়ে খুব কৃতজ্ঞতা জানান এবং আরও বলেন অসহায় ও স্বল্প আয়ের মানুষদের জন্য এই করোনাকালীন ভয়াবহ সময়ে মা টেলিহেলথ সেন্টারের কার্যক্রম আশীর্বাদ স্বরূপ।

### গল্প ৬: সুদূর সন্দীপের মন ভালো করা গল্প

“মা টেলি-হেলথ সেন্টার” এ সেই সুদূর সন্দীপ থেকে এক বাবা ফোন দিয়েছিলেন পুষ্টিবিদের সাথে পরামর্শ করে তার স্ত্রীকে গর্ভাবস্থায় কিভাবে কি খাবার খাওয়াবে সেটা জানার জন্য। কিন্তু ফোন রাখার আগে তিনি দোয়া চেয়ে বলেন যদি মেয়ে হয় তাহলে সবাইকে মিষ্টি খাওয়াবে সে, তার এই সাধাসিধে কথা গুলো মন ভালো করে দেয়। আরও ভালো লাগে এই ভেবে যে, সেই দূরের সন্দীপের এক বাবা একটা মেয়ে বাচ্চার জন্যই অপেক্ষা করছেন। ছেলে বাচ্চার জন্য স্ত্রীকে অত্যাচার করছেন না। সব বাচ্চা সুস্থভাবে জন্ম নিক, এটাই মা টেলিহেলথ সেন্টারের কাম্য।

### গল্প ৭: শিবগঞ্জের গর্ভবতী মা

বগুড়ার শিবগঞ্জ থেকে এক গর্ভবতী মা গত এক মাস ধরে মা টেলি-হেলথ সেন্টারে ৩-৪ বার ফোন দিয়ে বিভিন্ন সমস্যার ব্যপারে সেবা নিয়েছেন। যেহেতু তার বয়স মাত্র ১৭ বছর তাই পুষ্টিগত ঘাটতি, খাদ্য সহায়তার তালিকায় নাম যুক্তকরণ, মানসিকভাবে ভেঙ্গে পড়া সহ তার বিভিন্ন গাইনী সমস্যাও মা টেলিহেলথ সেন্টারের ডাক্তাররা সমাধান করেছেন। সেই মা বাচ্চা প্রসব করার পরে নিজেই ফোন দিয়ে মা টেলিহেলথ সেন্টারে জানিয়েছিলেন যে, তার একটা মেয়ে শিশু সুস্থ ভাবেই ভুমিষ্ট হয়েছে। তার এই খুশীর সংবাদ টা তিনি মা টেলিহেলথ সেন্টারের সবার সাথে ভাগ করে নিতে চেয়েছিলেন। এটাই হয়তো মা টেলিহেলথ সেন্টারের সবচেয়ে বড় পাওয়া যে, সারা বাংলাদেশের “মা”দের আস্থা অর্জন করতে সমর্থ হয়েছে।

### গল্প ৮: করোনা জয়ী গর্ভবতী মায়ের গল্প

উত্তরার উত্তরখান থেকে ৪ মাসের গর্ভবতী এক মা ফোন করেছিলেন “মা টেলিহেলথ সেন্টার”-এ, যিনি কোভিড পজিটিভ থেকে নেগেটিভ হয়েছেন কিছুদিন আগে। তার গর্ভকালীন ডায়াবেটিস ধরা পরার কারণে ইনসুলিন নেওয়ার পরও তার ব্লাড সুগার কমছিল না। তাই তিনি খাবারের রুটিন, পরিমাপ আর দৈনন্দিন কিভাবে কি করলে সুগার কমে যাবে তা জানার জন্য পুষ্টিবিদের পরামর্শ নিয়েছিলেন। তিনি খুবই ভয়ে ছিলেন এটার জন্য বাচ্চার বড় কোন ক্ষতি হয়ে যায় কিনা। পুষ্টিবিদ প্রথমেই তাকে বিভিন্ন কথায় আশ্বস্ত করে দৈনন্দিন খাদ্য তালিকা এবং শারীরিক পরিশ্রমের নিয়ম গুলো বুঝিয়ে দিয়েছিলেন। যেহেতু তিনি কিছুদিন আগে কোভিড এ আক্রান্ত ছিলেন, তার উপর তার ব্লাড সুগারের পরিমাণ ও বেশি ছিলো তাই পুষ্টিবিদ খুব সাবধানে সব কিছুতে সামঞ্জস্য রেখে খুব যত্ন করে তাকে পরামর্শ দিয়েছিলেন। তিনি মা টেলিহেলথ সেন্টারের সকল মানুষের প্রতি অসংখ্য কৃতজ্ঞতা জ্ঞাপন করেছিলেন।

### গল্প ৯: মা টেলিহেলথ সেন্টারের প্রথম সাফল্যের গল্প

মা টেলিহেলথ সেন্টারের প্রথম এ্যান্টিনেটাল ফলোআপ নেওয়ার জন্য মা টেলিহেলথ সেন্টারের গাইনি বিশেষজ্ঞ ডাক্তার যে গর্ভবতী মাকে কল করেছিলেন তিনি ফলোআপ নেওয়ার দুদিন আগে ফোন দিয়েছিলেন মা টেলিহেলথ সেন্টারে। সেসময় তার গর্ভস্থ বাচ্চার নড়াচড়া কমে গিয়েছিল, অল্প-স্বল্প পেটে ব্যথা হচ্ছিল এবং তারা বাসায় বসে কি করবেন বুঝতে পারছিলেন না এজন্য। তারা বুঝতে পারছিলেন না যে এটা আসলেই প্রসব ব্যথা কিনা বা অন্য কিছু। এজন্য তারা সিদ্ধান্ত নেওয়ার জন্য ও একই সাথে পরামর্শ নেওয়ার জন্য ‘মা টেলিহেলথ সেন্টারে’ কল করেছিল। পরবর্তীতে মা টেলিহেলথ সেন্টারের গাইনি বিশেষজ্ঞ ডাক্তার তাদেরকে পরামর্শ দিয়েছিল। এটা ছিল একটা জরুরি অবস্থা যেহেতু বাচ্চার নড়াচড়া কমে গিয়েছিল তাই তাদেরকে নিকটস্থ হাসপাতালে যেতে পরামর্শ দেয়া হয়। মা টেলিহেলথ সেন্টারের ডাক্তারের পরামর্শ মতো তারা নিকটস্থ হাসপাতালে চলে যান। তাদেরকে যখন দুদিন পরে মা টেলিহেলথ সেন্টার থেকে ফলোআপ এর জন্য কল করা হয় তখন তারা জানান তাদের সিজারের মাধ্যমে একটি মেয়ে সন্তান হয়েছে এবং মা ও বাচ্চা দুজনই ভালো আছে। বাচ্চার বাবা সেদিন মা টেলিহেলথ সেন্টারের সকলের জন্য অনেক দোয়া

করেন এবং বলেন যে মা টেলিহেলথ সেন্টারে কল করে ডাক্তারের সাথে পরামর্শ করার জন্যই সে সঠিক সিদ্ধান্ত নিতে পেরেছিল। সঠিক সময়ের সঠিক পরামর্শ পেয়ে সেদিন মা ও তার বাচ্চাকে বিপদের হাত থেকে রক্ষা করতে পেরেছিল।

### গল্প ১০: সংগীতা মিতার ভরসা অর্জন

উত্তরের প্রান্তিক জনপদ নীলফামারী সদর উপজেলা থেকে সঞ্জীতা মিতা চৌধুরী নামে এক মা ফোন করেছিলেন মা টেলিহেলথ সেন্টারে। পেশায় তিনি সরকারি প্রাথমিক বিদ্যালয়ের শিক্ষিকা। তিনি অনেক বেশি চিন্তিত ছিলেন তার কিছু শারীরিক সমস্যা ও গর্ভধারণ করার সিদ্ধান্তের বিষয়ে, তাই অনেক ধরনের দ্বিধা নিয়েই কল করেছিলেন। তিনি ঠিক মতো ফোনের লাইন পাবেন কিনা, পেলেও ডাক্তার পাবেন কিনা, ডাক্তার আবার তার কথা শুনবেন কিনা, বুঝবেন কিনা এই বিষয়গুলো নিয়ে অনেক ভয় অনেক সংশয় ছিল তার মনে। কিন্তু যখন মা টেলিহেলথ সেন্টারের গাইনি ডাক্তার ফোনে তার সাথে কথা বললেন, মায়ের সমস্যাটি খুব যত্ন নিয়ে আন্তরিকতা নিয়ে শুনে তাকে পরামর্শ দিলেন তখনও তিনি ভাবতেই পারছিলেন না এমন ভাবে ফোনে একজন গাইনি ডাক্তারের সাথে কথা বলা যায়, সেবা পাওয়া যায়। তার কিছু মেডিকেল টেস্ট রিপোর্টও ডাক্তারকে দেখানো দরকার ছিল। কিন্তু উনি যখন মা টেলিহেলথ সেন্টারে কল করেছিলেন রিপোর্ট তার হাতে ছিলো না বলে ডাক্তারকে বলতে পারেননি। কিন্তু ডাক্তার তাকে আবার রিপোর্ট হাতে পাওয়ার পর ফোন করতে বলেন এবং মাকে আশ্বস্ত করেন যে তিনি রাত ৯টা পর্যন্ত থাকবেন। সেই মা রিপোর্ট হাতে পেয়ে বিকেল ৫ টায় আবার মা টেলিহেলথ সেন্টারে ফোন দেন এবং গাইনি ডাক্তারের সাথে তার সিরাম টি.এস.এইচ রিপোর্টের বিষয়ে বিশদ আলোচনা করে সেবা গ্রহন করেন। ডাক্তারের এই পরামর্শ তাকে সম্পূর্ণভাবে সাহায্য করেছে তাকে আশ্বস্ত হতে এবং সঠিক পথটি খুঁজে পেতে। মা টেলিহেলথ সেন্টার এভাবেই সব মায়ের পাশে থাকতে চায়।

### গল্প ১১: ভয় কে জয়ের গল্প

আগস্ট মাসের ৩১ তারিখে নোয়াখালী থেকে মা টেলিহেলথ সেন্টারে একজন কল করেন। তিনি ছিলেন রোগীর ভাই। তিনি জানান রোগী প্রায় ২ বছর ধরে সিজোফ্রেনিয়া রোগে ভুগছিল। রোগী ৩ মাসের গর্ভবতী ছিলেন। রোগী গর্ভবতী হওয়ার পরে ওনার এলাকার একজন পল্লী চিকিৎসক ওনাকে সিজোফ্রেনিয়া রোগের ওষুধ খেতে মানা করে এবং ভয় দেখান যে এই ওষুধ খেলে বাচ্চার ক্ষতি হবে। ফলে এই ওষুধ বন্ধ করার কারণে রোগীর আগের অসুখের লক্ষণগুলো আবার ফিরে আসা শুরু করে। মা টেলিহেলথ সেন্টারের মানসিক রোগ বিশেষজ্ঞ ডাক্তার রোগীর ভাইকে বুঝিয়ে বলেন যে, গর্ভাবস্থায় পূর্বের রোগ আবার ফিরে আসলে সেটা বাচ্চার জন্য আরও বেশি খারাপ হবে। এজন্য ডাক্তার গর্ভাবস্থায় যে সকল মানসিক রোগের ওষুধ নিরাপদ সেগুলো রোগীকে দেন এবং পরামর্শ দেন যে তাদের নিকটস্থ যে কোন একজন মানসিক ডাক্তারের সাথে সরাসরি দেখা করে যেন রোগী পরামর্শ নেন।

### গল্প ১২: ভালো বাবা, মা হওয়ার অনুশীলন

২ বছর বয়সী একজন বাচ্চার বাবা-মা, মা টেলিহেলথ সেন্টারের হটলাইনে কল করে মনোরোগ বিশেষজ্ঞের সাথে কথা বলতে চান। তারা ডাক্তারকে জানান তাদের বাচ্চা আগে খুব সুন্দর কথা বলতে পারতো। কিন্তু বিগত এক ধরে সে তোতলামী করছে কথা বলার সময়। ডাক্তার তাদের সাথে কথা বলে জানতে পারেন যে, বাচ্চার বাবা, মা তাদের বাচ্চা দুষ্টামি করলে নানা ভাবে বাচ্চাকে ভয় দেখাতো। পুলিশের ভয়, ভূতের ভয় দেখিয়ে বাচ্চাকে শান্ত করার চেষ্টা করতো। যার ফলে বাচ্চার মধ্যে একটা ভীতি কাজ করছে যে কারণে সে যেকোন পরিস্থিতিতে কথা বলতে গেলে আটকে যায়। এই সমস্যা বাচ্চার বাবারও ছিল, চাচারও ছিল। মা টেলিহেলথ সেন্টারের মনোরোগ বিশেষজ্ঞ ডাক্তার বাচ্চার বাবা মাকে সাইকোথেরাপি টিপস দিয়েছিলেন এবং গুড প্যারেন্টিং প্রাকটিস কিভাবে করতে হয় সে বিষয়েও বুঝিয়ে দিয়েছিলেন। সর্বোপরি তাদেরকে আশ্বস্ত করতে পেরেছিলেন তাদের বাচ্চা খুব তাড়াতাড়ি ঠিক হয়ে যাওয়ার।

## অধ্যায় ৯: সেবাপ্রদানকারীর অঙ্গিকার

কোভিড-১৯ মহামারির সময়ে ঘরে বসেই কোভিড রোগীদের একটি কলের মাধ্যমে ডাক্তারি পরামর্শ সেবা ও চিকিৎসা সেবা দেওয়া হয়। চিকিৎসা ও পরামর্শ সেবা দেওয়ার জন্য ডাক্তার এবং হেলথ ইনফরমেশন অফিসাররা বদ্ধ পরিকর ছিলেন। সকাল ৯ টা থেকে রাত ৯ টা পর্যন্ত নিরবিচ্ছিন্নভাবে সেবা দিয়ে গেছেন ডাক্তার এবং এইচআইওরা।

একজন হেলথ ইনফরমেশন অফিসার এর কাছে যখন কল আসে (**Incoming**) তখন তিনি নিচের এই সঠিক তথ্য গুলো দিতে অঙ্গীকারাবদ্ধ ছিলেন। যে যে তথ্য গুলো দিতেন,

কোভিড টেস্ট হাসপাতাল, কোভিড ভ্যাকসিন তথ্য, হাসপাতাল এবং আইসিইউ বিদেশ গমনকারীদের জন্য কোভিড পরীক্ষা, করোনায় মৃত ব্যক্তির দাফন কাজের সহায়তায় তথ্য সরবরাহ অক্সিজেন তথ্য সরবরাহ।

ডাক্তারা যে সকল তথ্য দিতে বদ্ধপরিকর ছিলেন, কাউন্সিলিং পরামর্শ, ই-প্রেসক্রিপশন, চিকিৎসা পরামর্শ, হাসপাতাল বা বাস চিকিৎসা নিবে কিনা, পরবর্তী টেস্ট সময় নির্ধারণ, কোনো চিকিৎসা পেতে থাকাদের পরবর্তী ওষুধ সেবন পরামর্শ।

কোভিড আক্রান্ত রোগীদের ফোন দিয়ে রোগীর বর্তমান অবস্থা এবং চিকিৎসা প্রদান করা হতো (**Assessment**)। ১০ম এবং ১৪ তম দিনে রোগীদের পুনঃরায় খোঁজ খবর নেওয়া হতো (**Follow-up**)।

মহৎ এই উদ্যোগের সাথে থাকতে এবং কোভিড রোগীদের মুখে হাসি ফোটাতে পেরে ডাক্তার ও হেলথ ইনফরমেশন অফিসাররা উচ্চাশ প্রকাশ করেছেন।

## অধ্যায় ১০: কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের দৈনিক প্রতিবেদনের নমুনা



স্বাস্থ্য অধিদপ্তর  
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়  
কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের দৈনিক প্রতিবেদন  
তারিখঃ ২০ জুলাই ২০২১



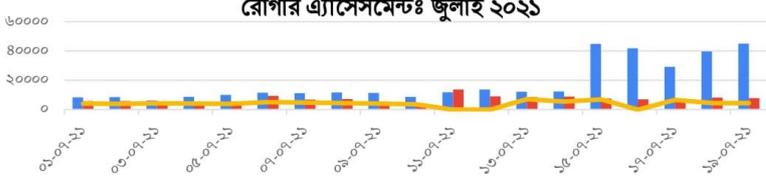
Q2i  
ICT DIVISION  
BASIS

**কোভিড-১৯ পরিষেবাসমূহ**  
কোভিড-১৯: ৩৩৩-১-৩, ০৯৬৬৬৭৭৭২২২  
মা টেলিহেলথ: ৩৩৩-১-৪, ০৯৬৬৬৮৮৮৮৮৮  
সদেহভাজন কোভিড রোগী: ০৯৬৬৬৭৭৭১৭১,  
০৯৬৬৬৭৭৭১৭২  
স্বাস্থ্য বাতায়ন: ১৬২৬৩

পটভূমিঃ কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার করোনা মহামারীতে কোভিড পজিটিভ রোগীদের স্বাস্থ্যসেবা প্রদানের লক্ষ্যে গড়ে তোলা একটি ডিজিটাল প্ল্যাটফর্ম। এ সেন্টারের মূল লক্ষ্য হল মেডিকেল ডাক্তার ও হেলথ ইনফরমেশন অফিসারদের মাধ্যমে মোবাইল ফোনে (অডিও/ভিডিও) স্বাস্থ্য বিষয়ক তথ্য, পরামর্শ এবং কাউন্সেলিং সেবা প্রদান করা। বাংলাদেশে করোনা সংকট মোকাবেলায় বিশেষ করে ঘরে থেকে কোভিড রোগীদের চিকিৎসাসেবা নিশ্চিতকরণে এ উদ্যোগটি বিশেষ গুরুত্বপূর্ণ ভূমিকা পালন করেছে। স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের নেতৃত্বে, এটুআই, আইসিটি ডিভিশনের তত্ত্বাবধানে ও সার্বিক সহযোগিতায় এবং সিনেসিস আইটি ও আইকন ইনফরমেশন সিস্টেমস লিমিটেড-এর কারিগরি ও জনবল সহায়তায় গত ১৩ই জুন ২০২০ তারিখে সেন্টারটির যাত্রা শুরু হয়। সম্প্রতি করোনার দ্বিতীয় ঢেউয়ের কারণে বাংলাদেশে ব্যাপক হারে কোভিড সংক্রমণ বৃদ্ধি পাওয়ায় সামাজিক দূরত্ব বজায় রাখতে সেন্টারটির প্রায় অর্ধেক সংখ্যক ডাক্তার ও হেলথ ইনফরমেশন অফিসারকে ভিপিএন সংযোগের মাধ্যমে নিজ নিজ বাসা থেকে টেলিহেলথ সেবা প্রদানের ব্যবস্থা করে দেওয়া হয়েছে। ১৯ জুলাই ২০২১ পর্যন্ত এই সেন্টারের মাধ্যমে মোট ৫০৩,২৪৬ রোগীকে ১২,৩৪,৩৬০ টেলিহেলথ সেবা প্রদান করা হয়েছে।

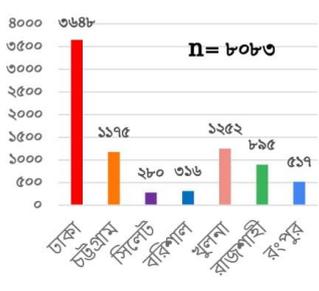


### দৈনিক আক্রান্ত ও এমআইএস, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর থেকে প্রাপ্ত ডাটা বনাম রোগীর এ্যাসেসমেন্টঃ জুলাই ২০২১



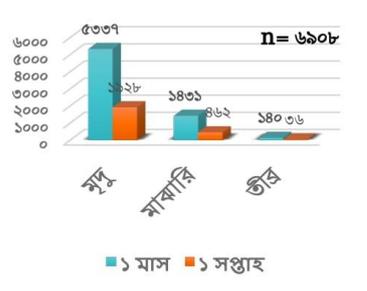
#### বিভাগ অনুযায়ী কোভিড-১৯ আক্রান্ত রোগীদের শ্রেণিবিন্যাস (অ্যাসেসমেন্ট)

সময়কালঃ ১৯ জুন হতে ১৯ জুলাই ২০২১



#### রোগের তীব্রতার হার অনুযায়ী কোভিড-১৯ আক্রান্ত রোগীদের শ্রেণিবিন্যাস (অ্যাসেসমেন্ট)

সময়কালঃ ০৪ জুন হতে ১৯ জুলাই ২০২১



**সময়কালঃ ১৩ জুন ২০২০ হতে ১৯ জুলাই ২০২১**

মোট টেলিস্বাস্থ্য পরামর্শ সেবা প্রদান

**১২,৩৪,৩৬০**

মোট করোনা রোগী (টেলি মেডিকেল অ্যাসেসমেন্ট সেবা প্রদান)

**৫০৩,২৪৬**

মোট টেলি-ফলোআপ সেবা প্রদান (করোনা রোগীকে)

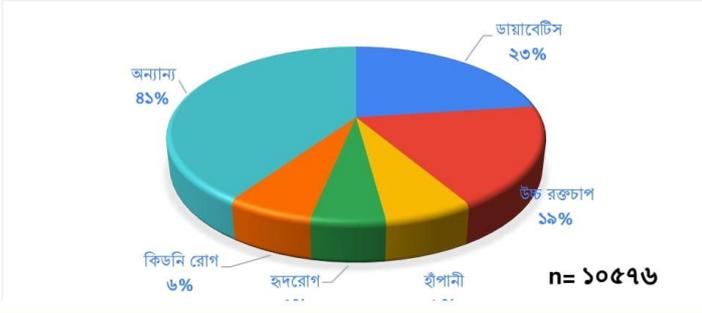
**৩৭৯,৩৩২**

মোট টেলিস্বাস্থ্য পরামর্শের অনুরোধ প্রাপ্তি (করোনা রোগী)

**৩৫১,৭৪৯**

#### অন্যান্য রোগের হার অনুযায়ী কোভিড-১৯ আক্রান্ত রোগীদের শ্রেণিবিন্যাস

সময়কালঃ ৪ এপ্রিল হতে ১৯ জুলাই ২০২১



সহযোগী এবং প্রযুক্তিগত অংশীদার:



## অধ্যায় ১১: রিসার্চ ফাইন্ডিংস

১। ডাক্তার ও রোগীর দূরত্ব কমেছে

২। এন্টিবায়োটিক ব্যবহারের প্রবণতা হ্রাস পেয়েছে

৩। রোগীগণ ঘরে বসে চিকিৎসা পাওয়ায় হাসপাতালে রোগীর চাপ হ্রাস পেয়েছে এবং টারশিয়ারি চিকিৎসা সেবায় শৃঙ্খলা ফিরে এসেছে। বাংলাদেশে প্রতি ৬ হাজার রোগীর জন্য ১ জন ডাক্তার এবং জনসংখ্যার বিরাট একটা অংশ গ্রামে বসবাস করায় বিশেষজ্ঞ ডাক্তারের পরামর্শ সেবা থেকে খুব সহজেই তারা বঞ্চিত হন যা টেলিহেলথ সেন্টারের মাধ্যমে সম্পন্ন করা সম্ভব হয়েছে।

৪। আধুনিক তথ্য প্রযুক্তির ব্যবহার থাকায় রোগীদের প্রযুক্তি নির্ভর তথ্য ভান্ডার তৈরি হয়েছে এবং ভবিষ্যৎ গবেষণার পরিসর তৈরি হয়েছে।

৫। রোগীগণের চিকিৎসা সেবার প্রতি সন্তুষ্টি বৃদ্ধি পেয়েছে

৬। টেলিহেলথ থেকে প্রাপ্ত ডাটা বিশ্লেষণ করে বাংলাদেশ সরকারের বিভিন্ন পলিসি বাস্তবায়ন, সিদ্ধান্ত গ্রহণে সহায়ক ভূমিকা পালন করে।

## অধ্যায় ১২: প্রচার ও স্বীকৃতি

সংবাদপত্রে প্রকাশিত ছবি: ১



রিপোর্ট শিরোনাম: করোনাকালীন সময়ে টেলি স্বাস্থ্য সেবাই অন্যতম ভরসা

সংবাদপত্রের নাম: বাংলাদেশ প্রতিদিন

প্রকাশের তারিখ: ৭ সেপ্টেম্বর, ২০২০

সংবাদপত্রে প্রকাশিত ছবি: ২

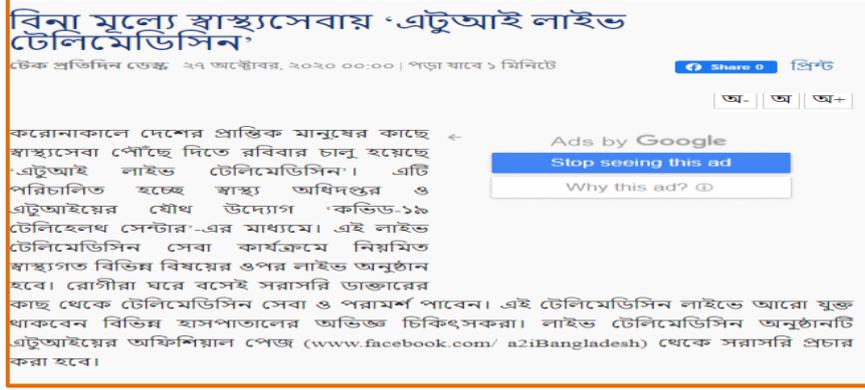


রিপোর্ট শিরোনাম: করোনায় টেলি স্বাস্থ্যসেবা দিচ্ছে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস

সংবাদপত্রের নাম: বাংলানিউজ ২৪

প্রকাশের তারিখ: সেপ্টেম্বর ৭, ২০২০

### সংবাদপত্রে প্রকাশিত ছবি: ৩



রিপোর্ট শিরোনাম: বিনা মূল্যে স্বাস্থ্যসেবায় 'এটুআই লাইভ টেলিমেডিসিন'

সংবাদপত্রের নাম: কালেরকণ্ঠ

প্রকাশের তারিখ: ২৭ অক্টোবর, ২০২০

### সংবাদপত্রে প্রকাশিত ছবি: ৪



রিপোর্ট শিরোনাম: করোনাকালে বিনামূল্যে স্বাস্থ্যসেবা দেবে 'এটুআই লাইভ টেলিমেডিসিন'

সংবাদপত্রের নাম: ইত্তেফাক. জাগো নিউজ ২৪

প্রকাশের তারিখ: ২৭ অক্টোবর, ২০২০

সংবাদপত্রে প্রকাশিত ছবি: ৫



রিপোর্ট শিরোনাম: করোনার চিকিৎসায় মানুষের আস্থা কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার

সংবাদপত্রের নাম: আলোকিত বাংলাদেশ

প্রকাশের তারিখ: ১০ মে, ২০২১

সংবাদপত্রে প্রকাশিত ছবি: ৬



রিপোর্ট শিরোনাম: করোনার চিকিৎসায় আস্থা জুগিয়েছে টেলিহেলথ সেন্টার

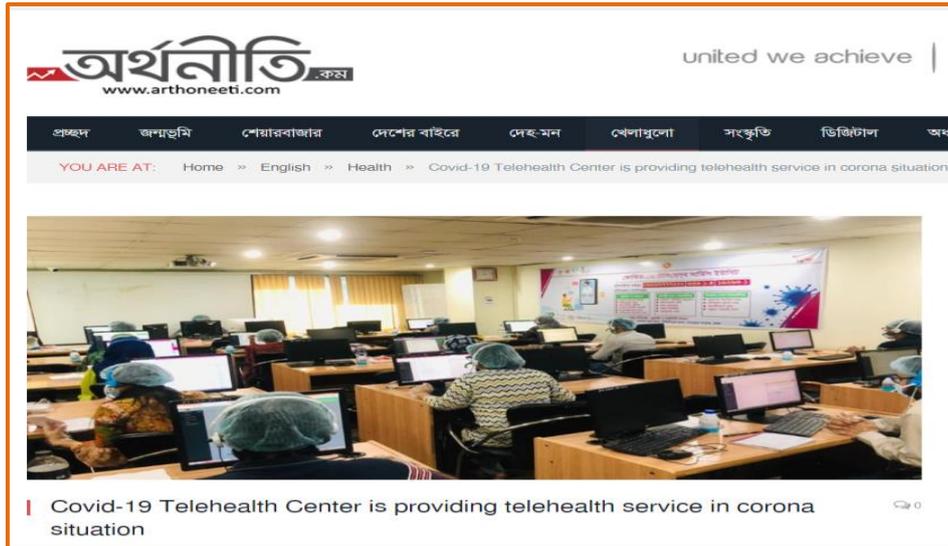
সংবাদপত্রের নাম: ঢাকা টাইমস ২৪

প্রকাশের তারিখ: ১০ মে ২০২১

## সংবাদপত্রে প্রকাশিত ছবি: ৭



## সংবাদপত্রে প্রকাশিত ছবিঃ ৮



রিপোর্ট শিরোনাম: Covid-19 Telehealth Center is providing telehealth service in corona situation

সংবাদপত্রের নাম: অর্থনীতি.কম

প্রকাশের তারিখ: সেপ্টেম্বর ৮, ২০২০

## সংবাদপত্রে প্রকাশিত ছবিঃ ৯

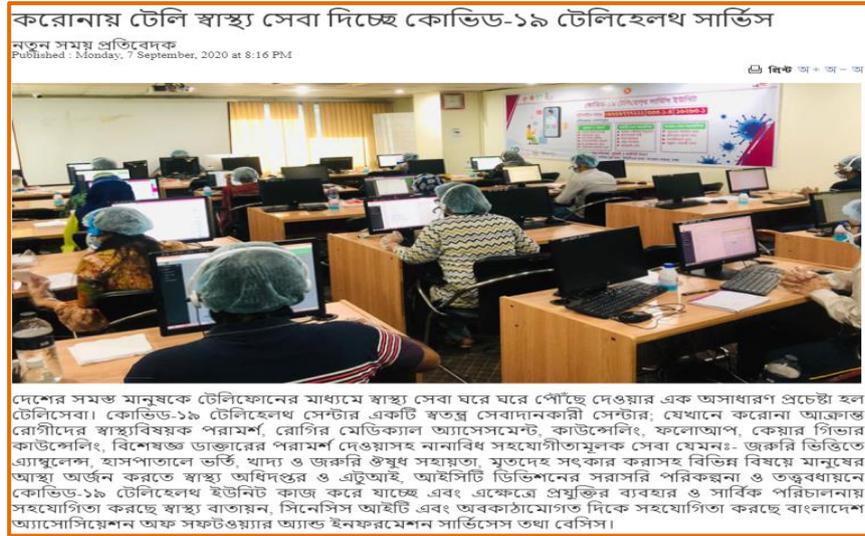


রিপোর্ট শিরোনাম: Telehealth sees booming demand during pandemic

সংবাদপত্রের নাম: দ্যা ফিন্যান্সিয়াল এক্সপ্রেস

প্রকাশের তারিখ: মে ১২, ২০২১

## সংবাদপত্রে প্রকাশিত ছবিঃ ১০



রিপোর্ট শিরোনাম: করোনায় টেলি স্বাস্থ্য সেবা দিচ্ছে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সার্ভিস

সংবাদপত্রের নাম: নতুন সময়

প্রকাশের তারিখ: ৭ সেপ্টেম্বর, ২০২০

## সংবাদপত্রে প্রকাশিত ছবিঃ ১১



রিপোর্ট শিরোনাম: মানুষের পাশে, কোভিড- ১৯ টেলিহেলথ সেন্টার

সংবাদপত্রের নাম: ইউনাইটেড নিউজ ২৪

প্রকাশের তারিখ: ০৩/১০/২০২০

## আর্টিকেলে প্রকাশিত ছবিঃ ১

আস্থার এক নাম "কোভিড ১৯ টেলিহেলথ সেন্টার"

Publish: 8 months ago

টেলিহেলথ/নবনীতা চক্রবর্তী



আস্থার এক নাম - কোভিড ১৯ টেলিহেলথ সেন্টার

বর্তমান বৈশ্বিক প্রেক্ষাপটে প্রসঙ্গত আল বেয়ার কাম্যুর প্লেগ উপন্যাসের কথা মনে পড়ে যাচ্ছে সে উপন্যাসের মূল চরিত্র ডঃ রু (Rieux) ফ্রান্সের কাল্পনিক গুরান শহরের মহামারি প্লেগের চিকিৎসা করতে গিয়ে বলছেন – "I have no idea what's awaiting me, or what will happen when this all ends ... For the moment I know this: there are sick people and they need curing."

আর্টিকেলের শিরোনামঃ আস্থার এক নাম "কোভিড ১৯ টেলিহেলথ সেন্টার"

সংবাদপত্রের নামঃ দুর্জয় বাংলা

প্রকাশিত তারিখঃ ৮ মাস আগে ২০২০

## আর্টিকেলে প্রকাশিত ছবিঃ ২

আস্থার নাম 'কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার'

২৬০

পাইক তিতি ২৪

প্রকাশিত: ২৩.১০.২০ ২৯ ডিসেম্বর ২০২০



বর্তমান বৈশ্বিক প্রেক্ষাপটে প্রসঙ্গত আল বেয়ার কাম্যুর প্লেগ উপন্যাসের কথা মনে পড়ে যাচ্ছে। যে উপন্যাসের মূল চরিত্র ডঃ রু (Rieux) ফ্রান্সের কাল্পনিক গুরান শহরের মহামারি প্লেগের চিকিৎসা করতে গিয়ে বলছেন – "I have no idea what's awaiting me or what will happen when this all ends ... For the moment I know this: there are sick people and they need curing."

আর্টিকেলের শিরোনামঃ আস্থার নাম "কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার"

সংবাদপত্রের নামঃ লাইভটিভি ২৪

প্রকাশিত তারিখঃ ২৯ ডিসেম্বর ২০২০

## ফেসবুক লাইভ

### লাইভ ১

ফেসবুক লাইভের বিষয়ঃ কোভিড ১৯ টেলিহেলথ বার্তা:

কোভিড ১৯ টেলিহেলথ ইউনিট ও বাস্তবতা

প্রকাশিত তারিখঃ ০৪ সেপ্টেম্বর, ২০২০

### লাইভ ২

ফেসবুক লাইভের বিষয়ঃ কোভিড ১৯ টেলিহেলথ বার্তা পর্ব- ২

করোনা কালীন টেলিহেলথ সেবা ও মা টেলিহেলথ সেবা

প্রকাশিত তারিখঃ ২৪ সেপ্টেম্বর, ২০২০

### লাইভ ৩

ফেসবুক লাইভের বিষয়ঃ কোভিড ১৯ টেলিহেলথ বার্তা পর্ব- ৩

মানুষের পাশে কোভিড ১৯ টেলিহেলথ সেন্টার

প্রকাশিত তারিখঃ ২৭ সেপ্টেম্বর, ২০২০

### লাইভ ৪

ফেসবুক লাইভের বিষয়ঃ বর্তমান প্রেক্ষাপটে করোনাকালীন দুর্যোগে টেলিহেলথ সেবা

প্রকাশিত তারিখঃ ৩০ জুলাই ২০২১

### লাইভ ৫

ফেসবুক লাইভের বিষয়ঃ ডিজিটাল সেবা বাস্তবায়ন দিন বদলের গল্প এবং আগামীর ভাবনা

প্রকাশিত তারিখঃ ১১ আগস্ট, ২০২১

### লাইভ ৬

ফেসবুক লাইভের বিষয়ঃ সবার জন্য বিনামূল্যে টেলিমেডিসিন সেবা

প্রকাশিত তারিখঃ ২৫ অক্টোবর, ২০২১

## টিভি ও রেডিও অনুষ্ঠান

### টিভি অনুষ্ঠান ১



বিষয়ঃ স্বাস্থ্য সেবায় টেলিহেলথ কোভিড ১৯ ও মা টেলিহেলথ  
চ্যানেলের নামঃ একুশে টেলিভিশন

### টিভি অনুষ্ঠান ২



বিষয়ঃ উদ্ভাবনী বাংলাদেশ  
চ্যানেলের নামঃ বিটিভি

## রেডিও অনুষ্ঠান ১



বিষয়ঃ কোভিড ১৯ ও মা টেলিহেলথ  
চ্যানেলের নামঃ জাগো এফএম  
সম্প্রচারিত তারিখঃ ২১.০১.২১

## রেডিও অনুষ্ঠান ২



বিষয়ঃ কোভিড ১৯ ও মা টেলিহেলথ  
চ্যানেলের নামঃ জাগো এফএম  
সম্প্রচারিত তারিখঃ ২৮.০১.২১

## অধ্যায় ১৩: কোভিড-১৯ টেলিহেলথ টিম

### উপদেষ্টামণ্ডলী

- ❖ জনাব জুনাইদ আহমেদ পলক  
মাননীয় প্রতিমন্ত্রী, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
- ❖ জনাব এন এম জিয়াউল আলম, পিএএ  
সিনিয়র সচিব, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
- ❖ ড. মোঃ আব্দুল মান্নান, পিএএ  
নির্বাহী পরিচালক (গ্রেড-১), বাংলাদেশ কম্পিউটার কাউন্সিল এবং প্রকল্প পরিচালক (প্রাক্তন), এটুআই, আইসিটি বিভাগ।
- ❖ ড. দেওয়ান মুহাম্মদ হামায়ুন কবীর, প্রকল্প পরিচালক (যুগ্ম সচিব), এটুআই, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ
- ❖ জনাব আনীর চৌধুরী  
পলিসি এডভাইজার, এটুআই, আইসিটি বিভাগ।
- ❖ উম্মে সালমা তানজিয়া  
যুগ্ম সচিব, স্বাস্থ্যসেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়

### ম্যানেজমেন্ট টিম

- ❖ ফরহাদ জাহিদ শেখ (চীফ কো-অর্ডিনেটর)  
চীফ ই-গভর্ন্যান্স স্ট্র্যাটিজিস্ট, ডিজিটাল সার্ভিস এক্সিলারেটর, এটুআই, আইসিটি বিভাগ
- ❖ মোঃ গোলাম সারোয়ার (ন্যাশনাল কনসালটেন্ট-সার্ভিস এনালিস্ট )
- ❖ অশোক বিশ্বাস (ক্যাপাসিটি ডেভেলপমেন্ট কো-অর্ডিনেটর)
- ❖ ডাঃ শবনম মোস্তারি (ন্যাশনাল কনসালটেন্ট, গবেষক- জনস্বাস্থ্য)
- ❖ আশিকুল আজীজ শেখ (ন্যাশনাল কনসালটেন্ট)
- ❖ আব্দুল্লাহ আল রায়হান (ন্যাশনাল কনসালটেন্ট)
- ❖ নবনীতা চক্রবর্তী (সেন্টার কো-অর্ডিনেটর)
- ❖ মোঃ মাহবুবুর রহমান (প্রোগ্রাম অ্যাসিস্ট্যান্ট-ডিএসএ)
- ❖ আফেলা জাবীন (প্রোগ্রাম অ্যাসিস্ট্যান্ট-ডিএসএ)
- ❖ ফইম উদ্দিন ফাহিম (অপারেশনাল ম্যানেজার)
- ❖ ডাঃ দ্বীপশিখা সাহা (সেন্টার কো- অর্ডিনেটর)
- ❖ ডাঃ উম্মে তাসকিয়া মুন (ডাক্তার সুপারভাইজার)
- ❖ মেহেদী হাসান (ডাক্তার সুপারভাইজার)
- ❖ কাবেরী সুলতানা (অ্যাসিস্টেন্ট কো-অর্ডিনেটর)
- ❖ মারিয়া খন্দকার ইশা (অ্যাসিস্টেন্ট কো-অর্ডিনেটর)
- ❖ তন্নী বিশ্বাস (অ্যাসিস্টেন্ট কো-অর্ডিনেটর)
- ❖ তাসভীর ভূঁইয়া সৌরভ (অ্যাসিস্টেন্ট কো-অর্ডিনেটর)
- ❖ সাজিয়া নওশীন (অ্যাসিস্টেন্ট কো-অর্ডিনেটর)
- ❖ আনুয়ারা আনু (অ্যাসিস্টেন্ট কো-অর্ডিনেটর)
- ❖ তাহিয়া তাসনিম ঐশী (অ্যাসিস্টেন্ট কো-অর্ডিনেটর)
- ❖ আনোয়ার হোসেন (অ্যাসিস্টেন্ট কো-অর্ডিনেটর)

❖ শেখ মোঃ আব্দুল খালিদ মিলন (অ্যাসিস্টেন্ট কো-অর্ডিনেটর)

## ডাক্তারবৃন্দ

- |                            |                             |                             |
|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| ❖ ডাঃ নাইম শেখ             | ❖ ডাঃ ফারজানা ইসলাম         | ❖ ডাঃ মারজিয়া জামান        |
| ❖ ডাঃ সেতু                 | ❖ ডাঃ কে.এম. জুলফিকার হাসান | ❖ ডাঃ স্বর্ণা সেলিম         |
| ❖ ডাঃ আনিসুজ্জামান         | ❖ ডাঃ ফারজানা ইয়াসমিন      | ❖ ডাঃ প্রিয়াঙ্কা দাস       |
| ❖ ডাঃ মুনা তালুকদার        | ❖ ডাঃ সুমাইয়া আক্তার       | ❖ ডাঃ অসীমা পারভীন          |
| ❖ ডাঃ নাঈমা নাহার মিতু     | ❖ ডাঃ জেসিকা জহির স্বর্ণো   | ❖ ডাঃ সিরাজুম মুনিরা        |
| ❖ ডাঃ হুমায়ুন কবির        | ❖ ডাঃ ফয়সাল আহমেদ          | ❖ ডাঃ রঞ্জন                 |
| ❖ ডাঃ তানজিনা আক্তার লুবা  | ❖ ডাঃ শুমিতা আইচ ঐশী        | ❖ ডাঃ ফারজানা আক্তার অমি    |
| ❖ ডাঃ কেভিন টন্ময় রায়    | ❖ ডাঃ উম্মে সারা হ নূর      | ❖ ডাঃ মাহবুবা জান্নাত       |
| ❖ ডাঃ দেবশীষ দেব           | ❖ ডাঃ সানজিদা সুলতানা       | ❖ ডাঃ ফাতেমা তুজ জোহোরা     |
| ❖ ডাঃ মুনমুন রহমান তানিয়া | ❖ ডাঃ মাহবুব উল আলম         | ❖ ডাঃ হাসিবুল হোসেন ভূঁইয়া |
| ❖ ডাঃ মাফরুহা সাফরিন মৌরি  | ❖ ডাঃ মেহেদী হাসান          | ❖ ডাঃ মোহতেসাম আরা          |
| ❖ ডাঃ জিয়াসমিন আক্তার     | ❖ ডাঃ রুপা মজুমদার          | ❖ ডাঃ শারমিনা তারানুম       |
| ❖ ডাঃ তৃপ্তি               |                             |                             |

## হেলথ ইনফরমেশন অফিসার (এইচআইও)

- |                          |                          |                         |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------|
| ● তনিমা আলম              | ● ফারজানা আক্তার         | ● শাহিন হোসাইন          |
| ● রনি লরেন্স রোজারিও     | ● আজাজুল                 | ● জাবেদ                 |
| ● নাজমা আক্তার           | ● জহির                   | ● মিরাজ হোসাইন          |
| ● মোঃ রায়হান            | ● ইলিয়াস আলী            | ● সৈয়দ আহসানুল হাসান   |
| ● আবু তায়েব             | ● রাফিদ                  | ● মোঃ নাফিস             |
| ● আফসানা আকবর            | ● লামিয়া ইয়াসমিন       | ● মোঃ নাজমুল হুদা       |
| ● মাসুদ রানা             | ● ফারজানা আক্তার সুরভী   | ● আকরাম হোসাইন          |
| ● হুমায়ুন রশীদ          | ● সোহেল রানা             | ● শারমিন আক্তার মিম     |
| ● ইসতিয়াক আহমেদ         | ● ফয়সাল                 | ● নাইমুন নাহার লিনা     |
| ● বুমা আক্তার            | ● ইকবাল                  | ● নাইম রশিদ             |
| ● নাওরিন ইয়াসমিন        | ● মোঃ নোবেল ইসলাম        | ● মোঃ নোমান হোসাইন      |
| ● মোঃ তৌহিদুল ইসলাম      | ● নূর এ আলম সিদ্দিক      | ● প্রনয় মজুমদার        |
| ● মার্জিয়া খন্দকার দোলা | ● নাদিয়া ইসলাম          | ● আলাউদ্দিন             |
| ● মোঃ নোমান              | ● সানজিদা শান্তা         | ● পারভেজ আহমেদ          |
| ● রোজি ওসমান             | ● রবিন পাটোয়ারি         | ● মোঃ রিয়াজুল করিম     |
| ● জুয়েল হোসেন           | ● সৈয়দ শাহারিয়া মাহমুদ | ● মোঃ আজাজুল হক ভূঁইয়া |
| ● রাজীব দাস              | ● সেগুফতা আবিদ আঁখি      |                         |

## কারিগরি সহযোগী

- ❖ সোহরাব হোসেন চৌধুরী  
ম্যানেজিং ডিরেক্টর, সিনেসিস আইটি
- ❖ খন্দকার আরিফুর রহমান  
ম্যানেজিং ডিরেক্টর, আইকন ইনফরমেশন সিস্টেমস লিমিটেড

## টেকনিক্যাল পার্সন

- ইয়াফী খান  
ন্যাশনাল কনসালটেন্ট, ডিজিটাল সার্ভিস এক্সিলারেটর, এটুআই, আইসিটি বিভাগ
- মোহাম্মদ সাজ্জাদ হোসাইন  
অ্যাসিস্টেন্ট ডিজিটাল সার্ভিস, ডিজিটাল সার্ভিস এক্সিলারেটর, এটুআই, আইসিটি বিভাগ
- সুমন চন্দ্র দাশ  
টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট
- ওয়াকিল আহমেদ  
টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট
- মাহাতাব উদ্দিন শূভ  
টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট
- রিগান সরকার  
টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট
- প্রমা রয়  
টেকনিক্যাল অ্যাসিস্টেন্ট

## অধ্যায় ১৪: অংশীদারদের অবদান ও কৃতজ্ঞতা স্বীকার

- কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারকে সফল ভালে পরিচালনা করার লক্ষ্যে স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, এটুআই, আইসিটি বিভাগ, ইউএনএফপিএ, বেসিস, স্বাস্থ্য বাতায়ন, সিনেসিস আইটি – এর অবদান অনস্বীকার্য।
- কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের ল্যাব স্থাপন প্রয়োজনীয় সহযোগিতা প্রদান করার জন্য বেসিস-কে আন্তরিক ধন্যবাদ।
- অর্থনৈতিক সহযোগিতা প্রদানের মাধ্যমে ইউএনএফপিএ (UNFPA) কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারটি এগিয়ে নিয়ে যেতে সহযোগিতা করেছে।
- কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার পরিচালনায় স্বাস্থ্য সেবা, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, এটুআই ও আইসিটি বিভাগ প্রয়োজনীয় অনুপ্রেরনা, উৎসাহ এবং দিকনির্দেশনার মাধ্যমে সহযোগিতা প্রদান করেছে।
- কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের কারিগরি সহায়তা প্রদানের জন্য সিনেসিস আইটি-এর বিশেষ অবদান রয়েছে।

## অধ্যায় ১৫: সম্ভাব্যতা ও বাস্তবায়ন সম্প্রসারণ

করোনা দুর্যোগ স্বাস্থ্য অধিদপ্তরের নেতৃত্বে এটুআই, আইসিটি বিভাগ বিদ্যমান প্রযুক্তির কার্যকর ও সমন্বয়যোগী ব্যবহার করে কোভিড পজিটিভ রোগীদের জন্য ঘরে অবস্থান করে ও সামাজিক দূরত্ব বজায় রেখে চিকিৎসা সেবা গ্রহণের যে মূল্যবান সেবাটি দিয়েছে তার ধারাবাহিকতা ধরে রেখে এই টেলিহেলথকে প্রযুক্তিগতভাবে ও সেবাপ্রদান পদ্ধতির দিক দিয়ে আরও উন্নত ও সহজলভ্য করে তুলতে পারলে তা বাংলাদেশে টেলিহেলথ সেবার ক্ষেত্রে অনেক বড় অবদান রাখতে পারে। ভবিষ্যতে টেলিহেলথকে নিয়ে আমরা যে ভাবনাগুলো নিয়ে এগিয়ে যেতে পারি তা নিম্নরূপঃ

১) দেশের ১৪,০০০ কমিউনিটি ক্লিনিকে টেলিহেলথ সেবায় যুক্ত করার মাধ্যমে সারাদেশে টেলিহেলথ সেবা ছড়িয়ে দেয়া সম্ভব যেন প্রান্তিক ও সুবিধাবঞ্চিত জনসাধারণ যেকোন সময় যেকোন স্বাস্থ্য সমস্যায় একজন ডাক্তারকে পাশে পান।

২) বাংলাদেশে প্রতি ২৩ হাজার মানুষের জন্য রয়েছে মাত্র একজন ডাক্তার।। রোগীর সংখ্যার বিপরীতে ডাক্তারের যে অপ্রতুলতা তা নিরসনে টেলিহেলথকে ব্যবহার করা সম্ভব। একটি জাতীয় টেলিহেলথ গ্রিডের আওতায় দেশের সকল সরকারি ও বেসরকারি ডাক্তারদের যুক্ত করে কেন্দ্রীয়ভাবে সেবা সমন্বয়ের মাধ্যমে সরকারি হাসপাতালসমূহে টেলিহেলথ সেবা প্রদান করা যেতে পারে এবং তা দেশের যেকোন প্রান্তের স্বাস্থ্যসেবার চাহিদা পূরণে সহায়ক হতে পারে।

কেন্দ্রীয়ভাবে সমন্বয়করণ হবার কারণে এক্ষেত্রে টেলিহেলথ সেবার ন্যূনতম মান নিশ্চিত করাও সম্ভবপর হবে।

৩) গর্ভবতী নারীদের গর্ভকালীন নিয়মিত স্বাস্থ্য সেবা ও পরিচর্যার পাশাপাশি তাদের মানসিকভাবে প্রফুল্ল রাখা ও মনোবল বজায় রাখতে নিবিড়ভাবে তাদের পাশে থাকতে টেলিহেলথই কার্যকরী ভূমিকা রাখতে পারে।

৪) বয়স্ক ও প্রতিবন্ধীদের স্বাস্থ্য সেবা প্রদানের জন্য বিভিন্ন হেলথ সেন্টার রয়েছে যেখানে পর্যাপ্তসংখ্যক ডাক্তার নেই। এক্ষেত্রে আমরা টেলিহেলথকে অন্তর্ভুক্ত করে সেবা প্রদান নিশ্চিত করতে পারি।

৫) বাংলাদেশে ভয়াবহ হারে বাড়ছে মানসিক রোগী। প্রতি ১০০ জনের ৩৪ জনই মানসিক ব্যাধিতে আক্রান্ত। ক্রমাগত এ হার বেড়েই চলেছে। তাই মানসিক স্বাস্থ্যসেবার চাহিদাও দিন দিন বেড়ে চলেছে। তবে বেশিরভাগ ক্ষেত্রেই এ ধরনের রোগীরা সামাজিকভাবে হয়ে হবার ভয়ে তাদের মানসিক রোগ গোপন করেন এবং চাইলেও চিকিৎসা নিতে পারেন না। টেলিহেলথের মাধ্যমে মানসিক রোগে আক্রান্ত ব্যক্তি ঘরে বসেই মানসিক স্বাস্থ্য সেবা ও কাউন্সেলিং নিতে পারেন এবং সুস্থ জীবনযাপন করতে পারেন।

৬) কোভিডের মত অন্যান্য মহামারির প্রকোপকালেও দেশের যেকোন প্রান্তে স্বাস্থ্যসেবা পৌঁছে দিতে টেলিহেলথ সেবা অগ্রগণ্য ভূমিকা রাখতে পারে।

৭) কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার পরিচালনা করতে গিয়ে কোভিড পজিটিভ রোগী ছাড়াও আমরা সন্দেহভাজন কোভিড রোগী ও সাধারণ স্বাস্থ্য সমস্যায় আক্রান্তদের চিকিৎসার ব্যাপক চাহিদা দেখতে পেয়েছি। এ চাহিদা নিরসনে টেলিহেলথ সেবার অন্তর্ভুক্তির প্রয়োজন রয়েছে।

৮) ডায়াবেটিস, কিডনি রোগ, উচ্চ রক্তচাপ প্রভৃতি দীর্ঘস্থায়ী রোগের রোগীদের নিয়মিত স্বাস্থ্য পরীক্ষা, বিভিন্ন হেলথ প্যারামিটারের পর্যবেক্ষণের মাধ্যমে রোগটিকে নিয়ন্ত্রণে রাখতে টেলিহেলথ সহায়ক হতে পারে। এক্ষেত্রে দীর্ঘস্থায়ী রোগের জন্য বিশেষায়িত বিভিন্ন হাসপাতালসমূহ যেমনঃ বারডেম, বিএসএমএমইউ, হার্ট ফাউন্ডেশন প্রভৃতির সাথে সমন্বয় সাধন করা যেতে পারে।

৯) স্বাস্থ্যসেবাকে আরও উন্নত পর্যায়ে নিয়ে যেতে ও রোগীবান্ধব করতে বিশ্বজুড়ে IoT এবং AI প্রযুক্তির ব্যাপক ব্যবহার পরিলক্ষিত হচ্ছে। বাংলাদেশেও এ ধরনের প্রযুক্তি সন্নিবেশ করা এবং R&D-এর মাধ্যমে নতুন প্রযুক্তি উদ্ভাবনের সুযোগ রয়েছে যেখানে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার ও অন্যান্য টেলিহেলথ-টেলিমেডিসিন সেন্টার থেকে প্রদত্ত সেবার পরিসংখ্যান বিশ্লেষণ করে

অধিক চাহিদা সম্পন্ন সেবাসমূহ ও প্রতিটি সেবার চাহিদার মূল দিকগুলো আর সেবা প্রদানের চ্যালেঞ্জগুলো নিয়ে কাজ করা যেতে পারে এবং সেবাদান পদ্ধতির উন্নয়ন ঘটানো যেতে পারে।

১০) বিশ্বব্যাপী উন্নত প্রযুক্তির স্বাস্থ্য সেবাসমূহের সাথে পরিচিত হতে এবং দেশের স্বাস্থ্য ব্যবস্থার সাথে প্রয়োজনীয় সমন্বয় সাধনের জন্য একটি আলাদা সেন্টার বা ফোরাম করা যেতে পারে যার আওতায় নিয়মিতভাবে সেমিনার, ওয়েবিনার বা ওয়ার্কশপের মাধ্যমে ধারণা নেওয়া, শেয়ার করা এবং সমন্বয়-সহযোগিতার জায়গাগুলো নিয়ে কাজ করা যেতে পারে।

১১) **মোবাইল ডাক্তার (এক কলে ডাক্তার):** মোবাইলে ডাক্তারের সাথে সরাসরি কথা বলার মাধ্যমে স্বাস্থ্যসেবা প্রদানের ব্যাপক সুযোগ রয়েছে যেন যেকোন রোগী যেকোন সময় দেশের যেকোন স্থান থেকে যেকোন ডাক্তারের সাথে যুক্ত হয়ে সেবা নিতে পারেন।

১২) সরকারি ৯২ টি টেলিমেডিসিন সেন্টারকে সচল ও আরও শক্তিশালী করে টেলিহেলথ সেবার মধ্যে যুক্ত করে মহামারির সময় প্রান্তিক মানুষের কাছে স্বাস্থ্যসেবা পৌঁছে দেয়া যেতে পারে।

১৩) দেশে টেলিহেলথ সেবার চাহিদা নিরূপণে টেলিহেলথ রোডম্যাপ এর আয়োজন করা যেতে পারে। বাংলাদেশের জন্য যে টেলিমেডিসিন গাইডলাইন তৈরি হচ্ছে সেই কার্যক্রমের সাথে এটিকে সমন্বয় করা যেতে পারে।

কেন্দ্রীয়ভাবে নিয়ন্ত্রিত হলেও সেবা প্রদানের পদ্ধতিকে বিকেন্দ্রীকরণ করাই বাঞ্ছনীয় যেন দীর্ঘসূত্রিতা ও নীতিমালাগত নির্ভরশীলতার কারণে সেবা দান প্রক্রিয়া বিলম্বিত বা ব্যাহত না হয়।

## অধ্যায় ১৬: তথ্যচিত্র



চিত্রঃ ১৫ জুন ২০২০ ইং পরীক্ষামূলকভাবে বেসিসের ১ টি ল্যাবে কার্যক্রম শুরু হয়।



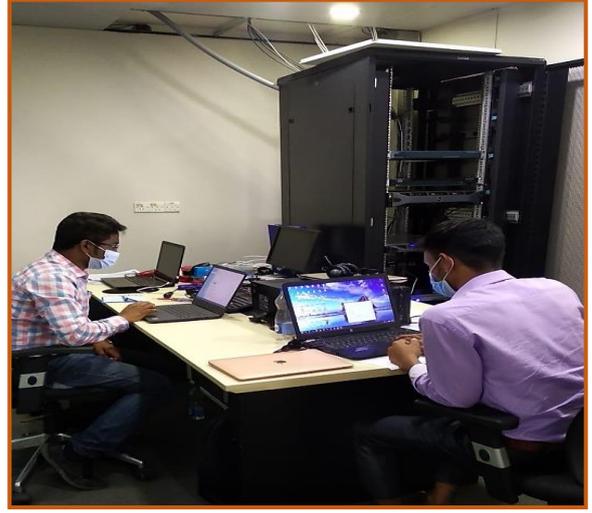
চিত্রঃ ১লা জুলাই ২০২০ থেকে আরও ২টি ল্যাব এ সেবা সম্প্রসারিত হয়।



চিত্রঃ স্বাস্থ্য অধিদপ্তর কর্তৃক টেলিহেলথ সার্ভিস ল্যাব পরিদর্শন



চিত্রঃ ২২ অক্টোবর ২০২০: উম্মে সালমা তানজিয়া, যুগ্মসচিব (সরকারি স্বাস্থ্য ব্যবস্থাপনা অধিশাখা) (অতিরিক্ত দায়িত্ব: বেসরকারি স্বাস্থ্য ব্যবস্থাপনা অধিশাখা) স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ কর্তৃক কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার পরিদর্শন



চিত্রঃ ৭ ফেব্রুয়ারি ২০২১ ইং তারিখে পুরোদমে কার্যক্রম শুরু হয়

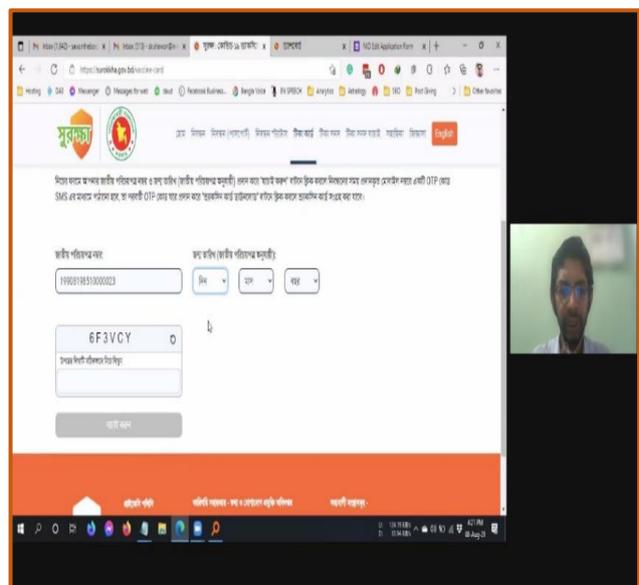
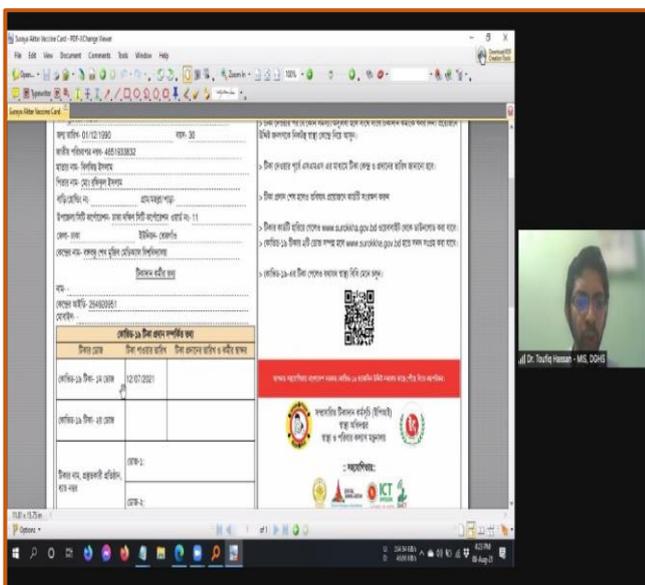
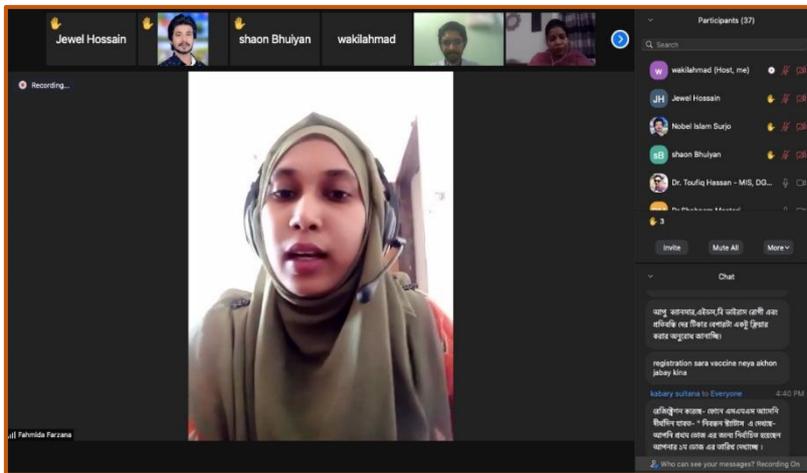


চিত্রঃ কমিউনিটি ক্লিনিক পরিদর্শন এবং মোবাইল ডাক্তারের মাধ্যমে সেবা প্রদান

## কোভিড-১৯ বিষয়ক কিছু প্রশিক্ষণের চিত্র



## কোভিড-১৯ বিষয়ক অনলাইন প্রশিক্ষণের কিছু চিত্র





চিত্রঃ লাইভ অপারেশন



চিত্রঃ টেলিহেলথ সার্ভিস

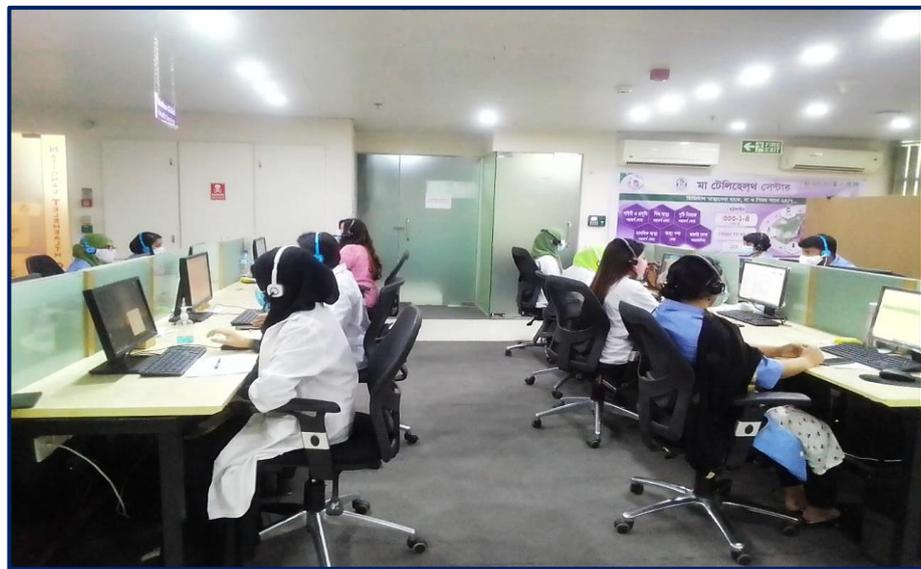


চিত্রঃ মোবাইল ডাক্তার

## ফটো গ্যালারী

(কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার এবং বিশেষ ব্যক্তিবর্গের সেন্টার পরিদর্শন)





## অধ্যায় ১৭: গুরুত্বপূর্ণ তথ্যাদি ও সংযুক্তিসমূহ

- ১) কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের ধারণাপত্র।
- ২) “কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের সার্বিক অগ্রগতি পর্যালোচনা, পরবর্তী করণীয় চূড়ান্তকরণের লক্ষ্যে সমন্বয় বিষয়ক সভা”-এর কার্যবিবরণী।
- ৩) ডিজিটাল স্বাস্থ্য পরিকল্পনা বিষয়ক সভার কার্যবিবরণী (৫ জানুয়ারি ২০২১)।
- ৪) ডিজিটাল হেলথ মিশন বিষয়ক সভার কার্যবিবরণী (৬ জানুয়ারি ২০২১)।
- ৫) মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর আইসিটি বিষয়ক উপদেষ্টা মহোদয়ের সঙ্গে মতবিনিময় সভার কার্যবিবরণী (১০ ফেব্রুয়ারি ২০২১)।
- ৬) কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের পরবর্তী কার্যক্রম গ্রহণ এবং বাস্তবায়ন বিষয়ক সভার কার্যবিবরণী (৯ জুন ২০২১)।
- ৭) ডিজিটাল হেলথ বাস্তবায়ন অগ্রগতি পর্যালোচনা সভার কার্যবিবরণী (২৪ মে ২০২১)।
- ৮) মাননীয় প্রধানমন্ত্রীর তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিষয়ক মাননীয় উপদেষ্টার সাথে আইসিটি বিভাগ এবং এর আওতাধীন দপ্তর/সংস্থাসমূহের কার্যক্রম সম্পর্কিত ২৩ তম মতবিনিময় সভার (অনলাইন সভার) কার্যবিবরণী (১২ এপ্রিল ২০২১)।
- ৯) স্বাস্থ্য সেবা বিভাগে প্রেরিত কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের দৈনিক প্রতিবেদন।
- ১০) কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের দৈনিক প্রতিবেদনের নমুনা।

## কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার-এর সাথে সম্পৃক্ত বিশেষ ব্যক্তিবর্গের অভিব্যক্তি



**জনাব আনীর চৌধুরী**

পলিসি এ্যাডভাইজার

এটুআই, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ

বাংলাদেশে করোনাভাইরাস রোগের মহামারি বলতে বাংলাদেশে এটির প্রাদুর্ভাব ও দ্রুত বিস্তারের চলমান ঘটনাটিকে নির্দেশ করে, যা বর্তমানে চলমান বিশ্বজুড়ে মহামারির একটি অংশ। বাংলাদেশে সরকারের লকডাউন ঘোষণা করার পর মানুষের এক পরম বন্ধু হয়ে উঠে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের ডাক্তারগণ। এটুআই আইসিটি বিভাগ এই করোনা যুদ্ধে মানুষের সাহায্য করতে পেরে গর্বিত। কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার সেবার সাথে যুক্ত সকলের নিরলস পরিশ্রমের ফল আজ আমাদের এই অর্জন।

কোভিড সংকট সময়ে স্বাস্থ্য অধিদপ্তর এবং এটুআই, তথ্য ও যোগাযোগ প্রযুক্তি বিভাগ এর উদ্যোগে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারের মাধ্যমে ডাক্তারী সেবা মানুষের ঘরে ঘরে পৌঁছে দেয়ায় অগ্রণী ভূমিকা রেখেছে।



**অধ্যাপক ডাঃ মোঃ সায়েদুর রহমান**

চেয়ারম্যান, ফার্মাকোলজি বিভাগ

বঙ্গবন্ধু শেখ মুজিব মেডিক্যাল বিশ্ববিদ্যালয়

(বিএসএমএমইউ)



**ডাঃ এ.কে.এম. আখতারুজ্জামান**

অধ্যাপক, এ্যানেসথেসিয়া, এ্যানেলজেসিয়া এবং

ইনটেনসিভ কেয়ার মেডিসিন বিভাগ, বঙ্গবন্ধু শেখ

মুজিব মেডিক্যাল বিশ্ববিদ্যালয় (বিএসএমএমইউ)

কোভিড-১৯, ২০১৯ সালের ডিসেম্বর মাসে চীনের উহানে শুরুর হলেও অল্পদিনের মধ্য তা বিশ্বব্যাপী ছড়িয়ে পরে এবং বিশ্ব স্বাস্থ্য সংস্থা তাকে মহামারি হিসেবে ঘোষণা করে। ভারুয়াল প্ল্যাটফর্ম এই মহামারিতে উল্লেখযোগ্য ভূমিকা পালন করে। এটুআই পরিচালিত টেলিহেলথ সেবা আমাদের মতো উন্নয়নশীল দেশের জন্য একটি মডেল হিসেবে স্বীকৃতি লাভ করেছে।

কোভিড-১৯ মহামারিকালে আতঙ্কিত ও আক্রান্ত ব্যক্তিদের স্বাস্থ্য সেবাসহ, মানসিক ও সামাজিক সহযোগিতা প্রদানে টেলিমেডিসিন ভিত্তিক স্বমম্বিত সার্বিক ব্যবস্থাপনা নিয়মিত স্বাস্থ্য- ব্যবস্থার পাশাপাশি এক অনন্য দৃষ্টান্ত স্থাপন করেছে।



**ডা. মুহাম্মদ জাহিদুল ইসলাম**

ডেপুটি প্রোগ্রাম ম্যানেজার (ডিপিএম), ই-হেলথ প্রোগ্রাম

ম্যানেজমেন্ট ইনফরমেশন সিস্টেম (এমআইএস)

স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মহাখালী, ঢাকা।



**ডাঃ নিজাম উদ্দীন আহমেদ,**

জনস্বাস্থ্য বিশেষজ্ঞ, প্রধান নির্বাহী কর্মকর্তা, সিনেসিস  
হেলথ/আই টি ও স্বাস্থ্য বাতায়ন ১৬২৬৩ এবং Member,  
CSO Steering Committee, Global Alliance  
for Vaccine Initiative (GAVI)

করোনাকালীন সময়ে ‘টেলিমেডিসিনের মাধ্যমে মানুষের দোরগোড়ায় স্বাস্থ্যসেবা’- এই স্বাস্থ্য যুদ্ধ সংকল্প নিয়ে শুরু হয়েছিল কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার জুন ২০২০ সালে, বাংলাদেশ সরকারের সাথে এটা পরিচালনা করে জাতীয় স্বাস্থ্যসেবার কল সেন্টার “স্বাস্থ্য বাতায়ন ১৬২৬৩”, সিনেসিস আইটি এবং A2i. বাংলাদেশের ইতিহাসে এই বৈশ্বিক মহামারির সময় লক্ষ লক্ষ মানুষকে ঘরে বসে অভিজ্ঞ ডাক্তার দ্বারা স্বাস্থ্যসেবা পেয়েছেন এবং সুস্থ হয়েছেন। টেলিহেলথ সেবা বাংলাদেশে স্বাস্থ্য ব্যবস্থার সাথে সম্পূরক ভূমিকা পালন করেছে যা আগামীদিনে আরো শক্তিশালী ভূমিকা রাখতে পারবে।



**সোহরাব আহমেদ চৌধুরী**

ম্যানেজিং ডিরেক্টর  
সিনেসিস আইটি লিমিটেড



**খন্দকার আরিফুর রহমান**

এমডি, আইকন ইনফরমেশন সিস্টেম লি.

মরণব্যাপি করোনার মারাত্মক ছোবলে বাংলাদেশ সহ সারা বিশ্ব যখন মৃত্যুভয়ে আতঙ্কগ্রস্ত, দিশেহারা এবং হতাশায়- তখন দেশের এই চরমতম দুঃসময়ে UNDP, UNFP এর সহায়তায় a2i এর বলিষ্ঠ কর্মীগণ ফরহাদ জাহিদ শেখ এর নেতৃত্বে যে দুরূহ কাজ করেছে তার জন্য আমরা ভীষণ ভাবে গর্বিত। জীবনের ঝুঁকি নিয়ে সামনের সারীতে থেকে ২৪ ঘন্টা নিষ্ঠার সাথে অক্লান্ত শ্রম দিয়ে এই সেবা দান কার্যক্রম চালিয়ে গিয়েছেন, তাদের প্রতি আমরা গভীর কৃতজ্ঞতা প্রকাশ করছি।

## অধ্যায় ১৮: উপসংহার

কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টার এর সমস্ত কার্যক্রম, সময়ের সাথে এর উপযোগিতা এবং স্বাস্থ্যসেবা খাতে এর প্রভাব এতটাই ফলপ্রসূ যে এই টেলিহেলথ পরিষেবা ভবিষ্যতের বাংলাদেশের টেলিহেলথ কেয়ার সিস্টেমের একটি অনিবার্য অংশ হিসেবে বিবেচিত হতে পারে। কোভিড-১৯ সংক্রমিত রোগীদের জন্য এই সেন্টারটি সেবাপ্রদানকারী ও সেবাগ্রহীতার কাছে স্বাস্থ্যসেবামূলক একটি প্ল্যাটফর্ম হিসেবে স্বাস্থ্য সেবা বিষয়ক নাটকীয় সুবিধা প্রদান করে আসছে।

সেই সাথে এটির অর্জিত ফলাফল প্রমাণ করে যে কোভিড-১৯ মহামারির মতো দুর্যোগ মোকাবিলায় স্বাস্থ্য সেবা প্রদানের ক্ষেত্রে অনেক গুলো প্রতিবন্ধকতা জয় করার সক্ষমতা রয়েছে। নীতি নির্ধারক ও বিভিন্ন পর্যায়ের ব্যক্তি বিশেষজ্ঞগণের এবং সেবাগ্রহীতাদের মতামত ও মূল্যায়ন সাপেক্ষে কোভিড-১৯ টেলিহেলথ সেন্টারটি করোনা প্রাদুর্ভাব প্রতিরোধে, স্বাস্থ্য সেবা প্রদানে স্বাস্থ্য ব্যবস্থাপনায় সময় উপযোগী একটি টেকসই ও উপযুক্ত বিকল্প হওয়ার শক্তিশালী সম্ভাবনা রাখে।

শুধু তাই নয়, এই টেলিহেলথ সেবার প্রক্রিয়াটির উদ্ভাবনী দিক ও কার্যক্রম যেকোন স্বাস্থ্য সেবামূলক প্রতিষ্ঠানের সাথে সমন্বয়পূর্বক যুক্ত হতে পারে। যা কোভিড-১৯ চলাকালীন পরিস্থিতি ছাড়াও স্বাভাবিক সময়ের স্বাস্থ্য ব্যবস্থার ডিজিটালাইজ তথা আধুনিক সমাধান হতে পারে। ফলে এই টেলিহেলথ সেবার মাধ্যমে সারাদেশের যেকোন প্রান্তে যেকোন সময় সেবাগ্রহীতার প্রয়োজন অনুযায়ী প্রান্তিক পর্যায় পর্যন্ত পৌঁছে দেওয়া সম্ভব।

তথ্য ও যোগাযোগ বিভাগের মাননীয় প্রতিমন্ত্রী জনাব জুনাইদ আহমেদ পলক, এমপি মহোদয় এই বিষয়টির গুরুত্ব অনুধাবন করে টেলিহেলথ সেবা ব্যবস্থাটিকে একটি টেকসই উন্নয়ন মূলক ব্যবস্থাপনায় রূপান্তর ও বাস্তবায়ন করার সদয় নির্দেশনা দিয়েছেন।

অতীত গুরুত্বপূর্ণ বিষয়টি হল এটির সফল বাস্তবায়নের মাধ্যমে মাননীয় প্রধানমন্ত্রী শেখ হাসিনা প্রণীত ডিজিটাল বাংলাদেশ রূপকল্পের রোডম্যাপে বিশেষ করে স্বাস্থ্য খাতে সফলতা অর্জনের ক্ষেত্রকে ত্বরান্বিত করবে।