

Mérlegeld, hogy melyik
ellátási forma a megfelelő

Távoli ellátás
megfelelő, ha...

Személyes ellátás a
választandó, ha...

A beteg kérése,
ellátási igénye
egyértelmű

A távoli ellátás
akkor lehetséges,
ha hozzá tudsz
jutni a korábbi eü
adatokhoz

A beteg állapota,
panasza komplex
vagy magas
rizikójú kezelést
igényel

Ha szükséges a
beteg fizikális
vizsgálata

Meg tudod adni a
betegnek az
ellátásához
szükséges
információt

Nem szükséges
megvizsgálni a
beteget

Nincs
lehetőség
megtekinteni a
beteg korábbi
adatait

Nem a saját beteged és
nincs meghatalmazásod
arra, hogy a korábbi eü
információt
megtekintsd,
különösen, ha a javasolt
terápia utánkövetést
igényel

Megbízható a
rendszer, amiben
receptet tudsz
írni

A betegnek
megvan a
képesége, hogy
értelmezze a
terápiát

Nem vagy biztos
abban, hogy a
különböző terápiás
lehetőségek közül a
beteg képes e
választani, mert nem
tudod, hogy milyen
edukáltsága van a
kezelési
lehetőségekről,
milyen eszközei
vannak

Nem vagy abban
a helyzetben,
hogy megítéld,
hogy a beteg
képes volt e
megérteni a
terápiát

Gyakorlati kérdések

Beleegyezés

- Tájékoztasd a beteget a lehetőségeiről, ami ebben a helyzetben elérhető (arról is, hogy esetleg nem kerül kezelésre) olyan módon, amit ő megért
- Annyi információt adj, olyan formában, amit a beteg egyéni szükségletei igényelnek és ellenőrizd, hogy megértette e
- Ha bizonytalan vagy abban, hogy a beteg megkapott e minden információt illetve, hogy megértette e, mérlegeld, hogy biztonságos e az ellátási mód, és hogy a beteg beleegyezése egyértelmű
- Biztosnak kell lenned abban, hogy fel tudod mérni a beteg képességeit. Ha a betegnek hiányoznak a képességei ahhoz, hogy döntést tudjon hozni, mérlegeld, hogy a távoli konzultáció megfelelő e, a mentális képességeket is beleértve

Az ellátás folyamatossága

- Ha nem a beteg orvosa vagy, kérd a beteg beleegyezését, hogy a korábbi egészségügyi adataiba belenézhesd és hogy a javasolt kezelést a háziorvosával/kezelőorvosával megbeszélhesd
- Amennyiben a beteg ezt elutasítja, magyarázd el, hogy mi a jelentősége ezeknek valamint azt, hogy mi a jelentősége a kezelés folyamatosságára vonatkozólag
- Ha a beteg továbbra is elutasítja, mérlegeld, hogy biztonságos e így a betegellátás
- A döntéséről készíts feljegyzést, hogy ha szükséges, magyarázatot tudj adni

Ha távoli betegellátás mellett döntesz, ne felejtse el, hogy...

- a döntés lépéseit átgondoltad, jogi és szakmai szempontból is
- tartsd be a kompetenciád határait
- ellenőrizd, hogy a biztosításod fedezi e a távoli ellátási eseteket
- vitasd meg ezeket a lépéseket az ellátásért, kártalanításért felelős személlyel

TELEFONOS KONZULTÁCIÓ GYAKORLATI KIVITELEZÉSE

1. KÉSZÜLJ FEL

- dönts el milyen módon fogsz kommunikálni (hang +/- kép), legyen előkészítve a dokumentáció (betegdokumentáció, irányelvek)
- akkor kezdeményezz beszélgetést, ha van rá megfelelő idő
- legyen egy check list vagy egy irányelv, hogy milyen módon kérdezd ki a beteget
- video: súlyos betegség, feszült beteg, társbetegségek, rossz hallás
- a dokumentációs anamnezist tekintsd át rizikófaktorok miatt (diabetes, terhesség, dohányzás, CKD, COPD, CAV, CEV, asthma, steroid vagy immunszuppresszáns, gyógyszerelés)

2. KAPCSOLAT FELÉPÍTÉSE

- ellenőrizd, hogy jó minőségű e a kapcsolat (jól hall? jól lát?)
- ellenőrizd, hogy kivel beszélsz: maga a beteg, hozzátartozó, etc.
- azonosítsd a beteget (név/TAJ/születési idő...)
- kérdezd meg, hol van, kérd el a telefonszámot, ha megszakad a beszélgetés
- a beteg privát szférája biztosított legyen

3. KEZDD EL... (gyorsan mérd fel, hogy a beteg súlyos állapotú e)

- ha súlyos állapotúnak tűnik, célirányos kérdéseket tegyél föl és a klinikumnak megfelelően irányítsd az SBO-ra vagy hívj/hívjon mentőt
- mérd fel, hogy a beteg mit szeretne (klinikai kiértékelést, javaslatot, igazolást, megnyugtatót, ápolási tanácsot, ellátási tanácsot)

4. ANAMNESIS (a beteg betegségéhez adaptált kérdések)

- általános anamnesis (alapbetegség, rendszeres gyógyszer)
- a jelen betegség anamnesise, tünetek kezdetének időpontja
- a legfontosabb tünetek, a legzavaróbb tünetek

5. VIZSGÁLAT (a fizikális és mentális állapot megítélése, amennyire csak lehetséges)

- általános állapot leírása (légzés, arcszín, bőrszín, tudatállapot) video esetén is rákérdezni
- otthoni eszközök által mért értékek és azok tendenciája (hőmérséklet, pulzus, vérnyomás, kilégzést mérő eszközök, O₂ saturatio, vércukor)- az eredményeket óvatosan értékelni, a klinikai állapot függvényében

6. ÉRTÉKELÉS, TANÁCS

- önmenedzsment elegendő, megfelelő
- elegendő e kontrollra az ismételt telefonos/videós követés, meghatározni ennek az időpontját
- további fizikális vizsgálat szükséges, ennek időpontjára is javaslatot tenni: 1 nap, 2-3 nap, 2 hét, időpontot kérjen egyéb szakvizsgálatra

A beszélgetés stílusában ne hallatsszon rutinnak. Jobban elfogadják a telefonos tanácsot, ha azt érzik, hogy személyre szabott

<https://bigplife.com/2020/03/19/neighbours-ten-tips-for-telephone-consultations-about-covid-19/>

<https://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMp2003539>

Forrás: www.bmj.com/infographics