



تریاق تلفنی

وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی

معاونت سلامت

مرکز مدیریت حوادث و فوریت‌های پزشکی کشور

مترجمین: دکتر بنت‌الهدی خالقی، دکتر علی حیدری بکاولی

دکتر علی صمدی، دکتر مهدی سعیدپور

زیر نظر: دکتر علیرضا حیدری بکاولی

ویراستار: دکتر محمد رضائی

انتشارات سیمین‌دفتر

Briggs, Julie K.

بریگز، جولی

تریاز تلفنی / جولی بریگز؛ مترجمین علی صمدی ... و [دیگران]؛ زیر نظر علیرضا حیدری
بکاوی. - - تهران: سه استاد، ۱۳۸۵.

[۵۶۰ ص.: جدول.

ISBN 964-7996-15-2

فهرست‌نویسی بر اساس اطلاعات فیبا.

Telephone triage protocols for nurses, 2nd ed., 2000.

عنوان اصلی:

کتابنامه.

۱. پرستاری اورژانس. ۲. تریاز (پزشکی). ۳. اورژانس -- خدمات گزارش تلفنی. الف. صمدی،
علی، ۱۳۴۸، مترجم. ب. حیدری بکاوی، علیرضا. ج. عنوان.

۶۱۰/۷۳۶

RT ۱۲۰/پ۴۲۴

م۸۵-۳۴۷۳

۱۳۸۵ - - کتابخانه ملی ایران

نام کتاب:	تریاز تلفنی
ناشر:	سه استاد - سیمین دخت
نویسنده:	جولی بریگز
مترجمین:	دکتر بنت‌الهدی خلاق، دکتر علی حیدری بکاوی دکتر علی صمدی، دکتر مهدی سعیدپور
زیر نظر:	دکتر علیرضا حیدری بکاوی
ویراستار:	دکتر محمد رضائی
صفحه‌آرایی و طرح جلد:	سپیدبرگ
نوبت چاپ:	اول - بهار ۱۳۸۷
تیراژ:	۸۱۰۰ جلد
قیمت:	۸۹۰۰ تومان
لیتوگرافی:	رامین
چاپ و صحافی:	معاصر
کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است.	

لازم به ذکر است با وجود اینکه اطلاعات آموزش داده شده در این کتاب بر اساس جدیدترین توصیه‌های سازمان‌های معتبر اورژانس می‌باشد، اما واضح است که ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی در برابر صحت و کفایت اطلاعات و اعمالی که انجام می‌دهند خود پاسخگو هستند و این کتاب صرفاً یک راهنما برای ارائه بهتر خدمات طبی اورژانس تلقی می‌شود.

تلفن امروزه به یک وسیله ارتباطی حیاتی در ارائه خدمات سلامتی تبدیل شده است. افزایش آگاهی از هزینه‌ها و دسترسی به سرویسهای خدمات سلامتی، استفاده مشتریان این خدمات از تلفن را به میزان قابل توجهی افزایش داده است تا از آن برای تعیین میزان فوریت مشکل پیش آمده و نیاز به رسیدگی‌های پزشکی استفاده کنند. بخشهای اورژانس، پزشکان خانواده و سایر ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی - درمانی با سؤالات زیادی در خصوص ضرورت دریافت خدمات پزشکی مواجهند که اغلب برای اجتناب از صرف هزینه‌های غیر ضروری جهت دریافت این خدمات می‌باشند. با استفاده از دستورالعمل‌های سازمان‌یافته و مدون تریاژ (اولویت‌بندی) تلفنی بیماران، پرستار می‌تواند با اطمینان کافی به این سؤالات پاسخ دهد، درحالیکه اعمال سلیقه‌های شخصی به حداقل می‌رسد.

در این محیط خدمات سلامتی - بهداشتی به سرعت در حال تغییر، داروها، درمان‌ها، ابزارهای پزشکی و شیوه‌های تشخیصی درمانی هر روز دگرگون می‌شوند. اخیراً داروهای بدون نسخه تأیید شده توسط مؤسسه دارو و غذای آمریکا (FDA) به اشخاص کمک کرده است تا برخی شرایط را که در گذشته نیاز به ویزیت پزشک داشت، در منزل درمان کنند. در حال حاضر، تعداد زیادی از بیماری‌ها به صورت سرپایی و یا در منزل درمان می‌شوند. درمان‌های وابسته به زمان مثل ترومبولیتیک‌های مورد استفاده برای سکتة مغزی یا حمله قلبی، تریاژ سریع را به یک ضرورت مهم در سیستم فوریت‌های پزشکی تبدیل کرده است. ویرایش دوم کتاب «دستورالعمل‌های تریاژ تلفنی برای پرستاران» این ملاحظات را در بازبینی و بهسازی دستورالعمل‌های جدید لحاظ کرده است.

ویژگیهای جدید

- دستورالعمل‌ها از نظر دربرداشتن احتیاط‌های استاندارد، توجهات ویژه به گروه‌های سنی و پزشکی بازبینی و به‌روز شده‌اند.
- دستورالعمل‌ها در ارتباط با کودکان، سالمندان و سلامتی در منزل و بهداشت مادر/کودک می‌باشند.
- بیست دستورالعمل جدید اضافه شده است.
- دستورالعمل‌های مربوط به مراقبت در منزل مفصل‌تر شده‌اند.
- ضمیمه کتاب نیز شامل جداول تکمیلی می‌باشد تا در صورتی که تماس گیرنده صرفاً به اطلاعات بهداشتی درمانی و نه تصمیم‌گیری برای تریاژ نیاز داشت، به عنوان یک مرجع کمک کننده باشد.
- نه (۹) دستورالعمل جدید در ارتباط با بارداری اضافه شده است.

«دستورالعمل‌های تریاژ تلفنی برای پرستاران» ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی درمانی را جهت پرسش سؤالات مناسب برای ارزیابی سریع شدت مشکل و همچنین کمک به تماس گیرنده برای اتخاذ تصمیم آگاهانه جهت استفاده از خدمات بهداشتی درمانی یاری می‌کند. این دستورالعمل‌ها برای تشخیص بیماری تماس گیرنده طراحی نشده‌اند. این کتاب راهنما، مشتمل بر دو بیست دستورالعمل است که طیف وسیعی از شایع‌ترین علامتها، اختلالات و فوریت‌های پزشکی را دربرمی‌گیرد. مشکلات بهداشتی درمانی مختص بزرگسالان، کودکان، زنان باردار و افرادی که مبتلا به بیماری‌های مزمن هستند و سالمندان نیز لحاظ شده‌اند. این دستورالعمل‌ها به ترتیب حروف الفبای انگلیسی تنظیم شده‌اند تا کسی که ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی درمانی می‌باشد، دستورالعمل مناسب را به سرعت پیدا کند. یک گروه از کارشناسان، تمام این دستورالعمل‌ها مرور کرده‌اند تا از دقت و به روز بودن توصیه‌ها مطمئن شوند.

ویژگیهای کلیدی:

- قالب و بیان ساده
- پوشش جامع علایم و وضعیت‌های شایع

- ملاحظات ویژه هر گروه سنی که در دستورالعمل‌ها گنجانده شده است، کاربر را از مراجعه به چندین کتاب مرجع بی‌نیاز می‌کند.
- سؤالات و راهنمایی‌ها به زبانی واضح و کوتاه نوشته شده‌اند.
- تمام دستورالعمل‌ها به دستورالعمل‌های دیگری که ممکن است مفید باشند، ارجاع شده‌اند.

- هر دستورالعمل، یک الگوی استاندارد را دنبال کرده تا به پرستار کمک کند از اطلاعات به‌طور مؤثر بهره گیرد:
- سؤالات کلیدی باعث تسریع کار پرستار برای پیدا کردن نکات کلیدی پیش از ادامه مسیر در پروتکل می‌شود. این قسمت همیشه شامل سؤال در مورد نام، سن، زمان شروع و فراوانی علائم می‌باشد.
- ارزیابی شامل سؤالاتی می‌باشد که نشانه‌ها، وضعیت‌ها یا مجموعه مواردی که برای تعیین میزان فوریت پزشکی باید بررسی شوند را فهرست می‌کند.
- "اقدام" بر اساس پاسخ‌های بلی و خیر به سؤالات ارزیابی، تنظیم شده است. اگر تماس گیرنده به سؤالات پاسخ "خیر" بدهد پرستار به قسمت بعدی سؤالات مربوط به ارزیابی هدایت می‌شود. اگر تماس گیرنده پاسخ "بلی" بدهد یا در نظر داشتن زمان و مکان دریافت خدمات، توصیه قطعی دریافت می‌کند. این توصیه‌ها طوری مرتب شده‌اند که اقدامات فوری در ابتدا آورده شده‌اند. اقدامی که پرستار باید انجام دهد با قلم متفاوت تایپ شده است. دستورات ارائه شده به تماس گیرنده داخل گیومه (" ") قرار داده شده‌اند. انتخاب اقدامات به صورت زیر می‌باشد:
- به دستورالعمل ————— بروید. پرستار به دستورالعملی هدایت می‌شود که بتواند در خصوص یک مشکل اورژانس راهنمایی مناسب‌تری ارائه دهد.
- "بلافاصله آمبولانس خبر کنید" (یا ۱۱۵ تماس بگیرید).
- "به نزدیکترین درمانگاه اورژانس مراجعه کنید."
- "طی ۲ تا ۴ ساعت به پزشک مراجعه کنید" (در موارد اورژانس به پزشک خانواده خود، درمانگاه یا بخش اورژانس مراجعه کنید).
- "طی ۲۴ ساعت به پزشک مراجعه کنید" (در موارد با فوریت کمتر به پزشک خانواده خود، درمانگاه یا بخش اورژانس مراجعه کنید).
- "طی ۲۴ تا ۴۸ ساعت به پزشک مراجعه کنید" (در موارد غیر اورژانس به پزشک خانواده خود، درمانگاه یا بخش اورژانس مراجعه کنید).
- "اگر پیشرفتی حاصل نشد، دوباره تماس بگیرید یا با پزشک خانواده خود قرار ملاقات بگذارید." در موارد غیر اورژانس اگر پس از دنبال کردن راهنمایی‌های مراقبت در منزل بهبودی حاصل نشد، به پزشک خانواده یا درمانگاه مراجعه کنید.
- مطابق راهنمایی‌های مراقبت در منزل عمل کنید. پرستار طبق مندرجات ستونهای "ارزیابی / اقدام" جهت توضیح اطلاعات توصیف شده در بخش راهنمایی‌های مراقبت در منزل، هدایت شده است.
- راهنمایی‌های مراقبت در منزل، مراقبت‌هایی را توصیف می‌کند که باید پیش از رسیدن کمک‌های اورژانس، ویزیت پزشک یا وقتی مشکل در منزل قابل رسیدگی است ارائه شوند. این راهنمایی‌ها به بهبود علائم، پیشگیری از بدتر شدن وضعیت و اطمینان بخشیدن به تماس گیرنده کمک می‌کنند.
- راهنمایی‌های تکمیلی، فضایی را برای ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی درمانی ایجاد کرده است تا راهنمایی‌های تکمیلی برای تسهیل ارائه خدمات، اضافه کند.
- قسمت "مشکلات زیر را به پزشک خانواده خود، درمانگاه یا بخش اورژانس گزارش دهید"، مشاهدات، علائم و وضعیت‌هایی را فهرست می‌کند که باید بر اساس اینکه تماس گیرنده در چه مکانی خدمات بهداشتی درمانی را دریافت می‌کند، گزارش شوند.
- موافقت با توصیه، به پرستار کمک می‌کند تا از تماس گیرنده سؤال کند که آیا با توصیه موافق است یا خیر و تماس گیرنده را تشویق می‌کند که در صورت تداوم یا تشدید مشکل پزشک خانواده را فراخواند یا از دستورات او، درمانگاه یا بخش اورژانس پیروی کند.
- قسمت "رجوع به قسمت‌های دیگر کتاب جهت تطبیق مطالب" دستورالعمل‌های مرتبط به هم و شماره صفحات آنها را فهرست می‌کند تا به عنوان یک مرجع سریع جهت بررسی علائم چندگانه یا وضعیت‌های مرتبط با یکدیگر مورد استفاده قرار گیرند.
- فهرست مفصل موضوعی، محل دستورالعمل‌ها را مشخص کرده و خواننده را به سوی صفحه مناسب هدایت می‌کند.

- بخشی مقدماتی وجود دارد که تریاژ تلفنی بیماران را توصیف کرده و راهنمایی‌هایی قانونی را فراهم کرده است تا مشکلات ناشی از مسائل قانونی و حقوقی را کاهش دهد.
 - فهرست کتاب‌شناسی، شامل منابع دیگر در مورد دستورالعمل‌های تریاژ بیماران و مشاوره تلفنی می‌باشد.
 - ضمیمه‌های کتاب شامل چندین فرم هستند که برای ایجاد برنامه‌های تریاژ تلفنی، مستندسازی بر اساس شاخص‌های قانونی، فراهم کردن کنترل کیفیت و جداول رجوع سریع، کمک کننده می‌باشند.
 - نمونه فرم دستورالعمل تریاژ تلفنی
 - فهرست تلفن‌های محل رجوع در جامعه
 - بررسی میزان رضایت دریافت‌کننده خدمات
 - فرم ثبت تریاژ تلفنی
 - فرم گزارش "تماس مجدد" تریاژ تلفنی
 - فرم بررسی مکالمه ضبط شده پرستار مشاوره‌دهنده
 - فرم بررسی نحوه ثبت پرستار مشاوره‌دهنده
 - چهارچوب آموزشی تریاژ تلفنی
 - جدول بیماری‌های واگیردار
 - جدول بیماری‌های آمیزشی
 - جدول ایمن‌سازی
 - راهنمای آموزشی خودارزیابی بالینی
 - یک ضمیمه تکمیلی، حروف اختصاری به کار برده شده در این کتاب را توصیف کرده است.
 - واژه‌نامه شامل تمامی دستورالعمل‌ها و همچنین عبارات‌های جایگزین می‌باشد تا به دسترسی سریع کمک کند.
- «دستورالعمل‌های تریاژ تلفنی برای پرستاران» یک منبع جامع است که برای مؤسسه‌های پزشکی، بخش‌های اورژانس، مراکز فوریت‌های پزشکی، درمانگاه‌ها، مدارس، مراکز مراقبت در منزل، بخش‌های بهداشت حرفه‌ای، دست‌اندرکاران خدمات بهداشتی و همه پرستارانی که جهت ارائه مشاوره به آنها تلفن زده می‌شود مفید است.
- این کتاب مرجعی سریع و دارای کارایی‌های زیر می‌باشد:
- یک راهنمای غربالگری سیستماتیک جهت کمک به تماس گیرندگان برای اتخاذ تصمیم آگاهانه درباره اینکه چه زمان باید به مراکز خدمات بهداشتی درمانی مراجعه کرد.
 - مرجعی آماده برای ارائه‌دهندگان خدمات بهداشتی درمانی
 - منبعی برای ارجاع دادن جامعه
 - وسیله‌ای برای کمک به کاهش استفاده غیر ضروری از خدمات اورژانس
 - وسیله‌ای برای خدمت رسانی تلفنی جهت تریاژ بیمارانی که مشکلات تهدید کننده حیات دارند.
 - مکانیسمی برای به حداقل رساندن مشکلات مدیریت و وضعیت‌های پرخطر از طریق هماهنگی و مستندسازی

Introduction	۱	مقدمه
Abdominal Pain, Adult	۴	درد شکمی بزرگسالان
Abdominal Pain, Child	۷	درد شکمی کودکان
Abdominal Swelling	۱۰	تورم شکم
Abrasions	۱۲	خراشیدگیها
Alcohol, Hangover	۱۴	مستی با الکل
Alcohol Withdrawal	۱۶	معرومیت از الکل
Allergic Reaction	۱۸	واکنش حساسیتی (آلرژیک)
Altered Level of Consciousness	۲۰	اختلال سطح هوشیاری
Ankle Injury	۲۳	آسیب دیدگی مچ پا
Ankle Problems	۲۵	مشکلات مچ پا
Anxiety	۲۸	اضطراب
Appetite Loss, Adult	۳۱	بی‌اشتهایی بزرگسالان
Appetite Loss, Child	۳۳	بی‌اشتهایی کودکان
Arm or Hand Problems	۳۶	مشکلات بازو یا دست
Asthma	۳۹	آسم
Back/Neck Injury	۴۱	آسیب دیدگی کمر یا گردن
Back Pain	۴۳	کمر درد
Bad Breath	۴۶	تنفس غیر طبیعی
Bed-wetting	۴۸	شب ادراری
Bee Stings	۵۰	زنبور گزیدگی
Bites, Animal/Human	۵۳	گاز، انسان یا حیوان
Bites, Insect	۵۵	گزش حشره
Bites, Marine Animal	۵۹	گزش جانوران دریایی
Bites, Snake	۶۱	مارگزیدگی
Bites, Tick	۶۳	گزش کنه
Black or Bloody Stools	۶۵	مدفوع سیاه یا خونی
Bleeding, Severe	۶۸	خونریزی شدید
Blood/body Fluid Exposure	۷۰	تماس با خون یا مایعات بدن
Body Piercing Problems	۷۲	مشکلات ناشی از سوراخ شدن بدن
Bone, Joint and Tissue Injury	۷۵	آسیب دیدگی استخوان، مفصل و بافت
Breast-Feeding Problems	۷۸	مشکلات شیر دهی

Breast Problems.....	۸۳	مشکلات پستان
Bruising.....	۸۵	کبودی (خونمردگی)
Burns, Chemical.....	۸۷	سوختگی‌های شیمیایی
Burns, Thermal/ Electrical.....	۹۰	سوختگی‌های حرارتی، الکتریکی
Car Sickness.....	۹۳	بیماری ماشین
Cast/Splint Problems.....	۹۵	مشکلات گچ یا آتل
Chest Pain.....	۹۷	درد قفسه سینه
Chest Trauma.....	۱۰۰	ترومای قفسه سینه
Chickenpox.....	۱۰۲	آبله مرغان
Child Abuse.....	۱۰۴	کودک آزاری
Chocking.....	۱۰۶	خفگی
Chocking Emergency Procedure.....	۱۰۸	شیوه برخورد فوری با خفگی
Circumcision Care.....	۱۱۵	مراقبت از ختنه
Common Cold Symptoms.....	۱۱۷	علائم سرماخوردگی
Confusion.....	۱۲۰	گیجی (تیرگی شعور)
Congestion.....	۱۲۲	احتقان (پرخونی)
Constipation.....	۱۲۵	بی‌وست
Contact Lens Problems.....	۱۲۸	مشکلات لنز تماسی
Cough.....	۱۳۱	سرفه
CPR Procedure.....	۱۳۴	عملیات احیای قلبی - ریوی
Croup.....	۱۴۱	خروسک
Crying, Excessive, in Infants.....	۱۴۳	گریه شدید شیرخواران
Dehydration.....	۱۴۶	کم آبی
Depression.....	۱۴۸	افسردگی
Diabetes Mellitus Problems.....	۱۵۰	مشکلات دیابت شیرین
Diaper Rash.....	۱۵۳	راش پوشک
Diarrhea, Adult.....	۱۵۵	اسهال بزرگسالان
Diarrhea, Child.....	۱۵۷	اسهال کودکان
Dizziness.....	۱۶۱	سرگیجه
Domestic Abuse.....	۱۶۴	آزار توسط افراد خانواده
Drug and Alcohol Problems.....	۱۶۶	مشکلات مربوط به مواد مخدر و الکل
Earache, Drainage.....	۱۶۸	درد یا ترشح گوش
Ear injury, Foreign Body.....	۱۷۰	آسیب‌دیدگی یا جسم خارجی در گوش
Ear Ringing.....	۱۷۲	زنگ زدن گوش
Electric Shock.....	۱۷۴	شوک الکتریکی
Extremity Injury.....	۱۷۶	آسیب‌دیدگی اندامها
Eye Injury.....	۱۷۸	آسیب‌دیدگی چشم
Eye Problems.....	۱۸۰	مشکلات چشم
Facial Pain.....	۱۸۲	درد صورت

Facial Skin Problems.....	۱۸۴.....	مشکلات پوست صورت
Fainting.....	۱۸۶.....	غش
Falls.....	۱۸۹.....	سقوط
Fatigue.....	۱۹۲.....	خستگی
Feeding Tube Problems.....	۱۹۵.....	مشکلات لوله تغذیه
Fever, Adult.....	۱۹۷.....	تب بزرگسالان
Fever, Child.....	۲۰۰.....	تب کودکان
Finger and Toe Problems.....	۲۰۴.....	مشکلات انگشتان دست و پا
Food Allergy.....	۲۰۶.....	حساسیت (آلرژی) به مواد غذایی
Food Poisoning, Suspected.....	۲۰۸.....	شک به مسمومیت غذایی
Foot Problems.....	۲۱۰.....	مشکلات پا
Foreign Body, Eye.....	۲۱۴.....	جسم خارجی در چشم
Foreign Body, Inhaled.....	۲۱۶.....	جسم خارجی استنشاق شده
Foreign Body, Nose.....	۲۱۹.....	جسم خارجی در بینی
Foreign Body, Rectum.....	۲۲۱.....	جسم خارجی در مقعد
Foreign Body, Skin.....	۲۲۳.....	جسم خارجی در پوست
Foreign Body, Swallowing of.....	۲۲۵.....	بلع جسم خارجی
Foreign Body, Vagina.....	۲۲۷.....	جسم خارجی در واژن
Frostbite.....	۲۲۹.....	سرمازدگی
Gas/Belching.....	۲۳۱.....	آروغ زدن (باد گلو)
Gas/Flatulence.....	۲۳۳.....	نفخ شکم
Genital Lesions.....	۲۳۵.....	ضایعات ناحیه تناسلی
Genital Problems, Male.....	۲۳۷.....	مشکلات ناحیه تناسلی مردان
Glands, Swollen or Tender.....	۲۳۹.....	حساسیت یا تورم غدد لنفاوی
Hair Loss.....	۲۴۱.....	ریزش مو
Hay Fever Problems.....	۲۴۳.....	مشکلات تب یونجه
Headache.....	۲۴۵.....	سر درد
Head Injury.....	۲۴۸.....	آسیب‌دیدگی سر
Hearing Loss.....	۲۵۱.....	کاهش شنوایی
Heartbeat, Rapid.....	۲۵۳.....	افزایش ضربان قلب
Heartbeat, Slow.....	۲۵۵.....	کاهش ضربان قلب
Heartburn.....	۲۵۷.....	سوزش سر دل
Heat Exhaustion.....	۲۵۹.....	گرم‌زدگی
Heat Stroke.....	۲۶۱.....	گرم‌زدگی شدید
Hemorrhoids.....	۲۶۳.....	بواسیر
Hepatitis.....	۲۶۵.....	هپاتیت
Hiccups.....	۲۶۷.....	سکسکه
Hives.....	۲۶۹.....	کهیر
HIV Exposure.....	۲۷۱.....	تماس با ویروس ایدز (HIV)

Hoarseness.....	۲۷۳	خشونت صدا
Hospice Problems.....	۲۷۵	مشکلات آسایشگاه سالمندان
Hypertension.....	۲۷۷	افزایش فشار خون
Hyperventilation.....	۲۸۰	افزایش تهویه
Hypotension.....	۲۸۲	کاهش فشار خون
Hypothermia.....	۲۸۵	کاهش دمای بدن
Immunization After Injury.....	۲۸۷	ایمن‌سازی پس از جراحت
Immunization Reactions.....	۲۸۹	واکنش به ایمن‌سازی
Impetigo.....	۲۹۱	زرد زخم
Incontinence, Stool.....	۲۹۳	بی‌اختیاری مدفوع
Incontinence, Urine.....	۲۹۵	بی‌اختیاری ادرار
Indigestion.....	۲۹۷	سوءهاضمه
Infection.....	۳۰۱	عفونت
Insomnia.....	۳۰۳	بی‌خوابی
Intravenous Therapy Problems.....	۳۰۵	مشکلات درمان وریدی
Itching.....	۳۰۹	خارش
Jaundice.....	۳۱۱	زردی (یرقان)
Jaw pain.....	۳۱۳	درد فک
Joint Pain/Swelling.....	۳۱۶	درد یا تورم مفصل
Knee Pain/ Swelling.....	۳۱۹	درد یا تورم زانو
Laceration.....	۳۲۱	پارگی
Leg Pain/Swelling.....	۳۲۴	درد یا تورم ساق پا
Lice.....	۳۲۷	شپش
Menstrual Problems.....	۳۳۰	مشکلات قاعدگی
Mouth Problems.....	۳۳۳	مشکلات دهان
Mumps.....	۳۳۵	اوریون
Muscle Cramps.....	۳۳۷	گرفتگی‌های عضلانی
Nausea/Vomiting, Adult.....	۳۳۹	تهوع یا استفراغ بزرگسالان
Nausea/Vomiting, Child.....	۳۴۲	تهوع یا استفراغ کودکان
Near Drowning.....	۳۴۵	غرق شدگی
Neck Pain.....	۳۴۷	درد گردن
Nosebleed.....	۳۵۰	خونریزی بینی
Nose Injury.....	۳۵۲	آسیب دیدگی بینی
Numbness and Tingling.....	۳۵۴	گزگز و مور مور
Ostomy Problems.....	۳۵۷	مشکلات لوله‌گذاری (استومی)
Overdose.....	۳۵۹	مصرف بیش از حد دارو
Pink Eye.....	۳۶۱	قرمزی چشم
Pinworms.....	۳۶۴	کرمک
Poisoning.....	۳۶۶	مسمومیت

Post Operative Problems	۳۶۸	مشکلات پس از جراحی
Postpartum Problems	۳۷۲	مشکلات پس از زایمان
Pregnancy, Cold Symptoms	۳۷۶	بارداری، علائم سرماخوردگی
Pregnancy, Fetal Movement Problems	۳۷۹	بارداری، مشکلات حرکات جنینی
Pregnancy, Hypertension	۳۸۲	بارداری، افزایش فشار خون
Pregnancy, Leaking Vaginal Fluids	۳۸۵	بارداری، نشت مایع از واژن
Pregnancy, Nausea and Vomiting	۳۸۷	بارداری، تهوع و استفراغ
Pregnancy Problems	۳۹۰	مشکلات بارداری
Pregnancy, Suspected Labor	۳۹۴	بارداری، مشکوک به زایمان
Pregnancy, Suspected Labor (<36 weeks)	۳۹۷	بارداری، مشکوک به زایمان (کمتر از ۳۶ هفته)
Pregnancy, Urination Problems	۴۰۰	بارداری، مشکلات ادراری
Pregnancy, Vaginal Bleeding	۴۰۲	بارداری، خونریزی از واژن
Puncture Wound	۴۰۵	زخم نافذ
Rash, Adult	۴۰۷	بثورات جلدی (راش) بزرگسالان
Rash, Child	۴۱۱	بثورات جلدی (راش) کودکان
Rectal Bleeding/Itching/pain	۴۱۵	خونریزی، خارش یا درد مقعد
Rescue Breathing	۴۱۷	تنفس مصنوعی
Reye's Syndrome	۴۲۲	سندرم ری
Roseola	۴۲۴	روزئولا (بیماری پنجم)
Rubella (German Measles)	۴۲۶	سرخچه (سرخک آلمانی)
Rubeola (Measles)	۴۲۸	سرخک
Scabies	۴۳۰	گال (جرب)
Seizure	۴۳۲	تشنج
Seizure, Febrile	۴۳۴	تشنج ناشی از تب
Sexual Assault	۴۳۷	تجاوز جنسی
Sexually Transmitted Disease	۴۳۹	بیماری‌های آمیزشی
Shock	۴۴۱	شوگ
Shortness of Breath	۴۴۳	تنگی نفس
Shoulder Pain	۴۴۶	درد شانه
Sinus Problems	۴۴۸	مشکلات سینوسها
Skin Lesions	۴۵۰	ضایعات پوستی
Sleep Apnea, Adult	۴۵۲	ایست تنفسی هنگام خواب بزرگسالان
Sleep Apnea, Infant	۴۵۴	ایست تنفسی هنگام خواب کودکان
Sore Throat	۴۵۶	گلو درد
Speaking Difficulty	۴۵۹	مشکلات گفتاری
Spitting Up, Infant	۴۶۲	بالا آوردن غذا در شیرخوار
Stools, Abnormal	۴۶۵	مدفوع غیر طبیعی
Sty	۴۶۸	گل مزه

Suicide Attempt, Threat	۴۷۰	اقدام یا تهدید به خودکشی
Sunburn	۴۷۲	آفتاب سوختگی
Swallowing, Difficulty	۴۷۴	بلع دشوار
Sweating, Excessive	۴۷۶	تعریق شدید
Swelling	۴۷۹	تورم
Teething	۴۸۲	دندان درآوردن
Testicle Problems	۴۸۴	مشکلات بیضه
Tongue Problems	۴۸۶	مشکلات زبان
Toothache	۴۸۸	دندان درد
Tooth injury	۴۹۰	آسیب دیدگی دندان
Umbilical Cord Care	۴۹۲	مراقبت از بند ناف
Urinary Catheter/Nephrostomy Tube Problems	۴۹۴	مشکلات کاتتر ادراری یا لوله نفروستومی
Urination, Difficulty	۴۹۶	مشکلات ادرار
Urination, Excessive	۴۹۸	پرادراری
Urination, Painful	۵۰۰	ادرار دردناک
Urine, Abnormal Color	۵۰۳	رنگ غیرطبیعی ادرار
Vaginal Bleeding	۵۰۵	خونریزی از واژن
Vaginal Discharge/Pain/Itching	۵۰۷	ترشح درد یا خارش واژن
Vision Problems	۵۰۹	مشکلات بینایی
Warts	۵۱۲	زگیل
Weakness	۵۱۴	ضعف
Wheezing	۵۱۷	خس خس سینه
Wound Healing and Infection	۵۱۹	بهبود و عفونت زخم

۵۲۱	عبارت‌های اختصاری	ضمیمه ۱
۵۲۲	نمونه دستورالعمل تریاژ تلفنی	ضمیمه ۲
۵۲۴	فهرست تلفن‌های مورد نیاز جهت ارجاع	ضمیمه ۳
۵۲۵	ارزیابی ارتقای کیفیت تریاژ تلفنی	ضمیمه ۴
۵۲۶	فرم ثبت تریاژ تلفنی بیماران	ضمیمه ۵
۵۲۷	فرم ثبت "تماس مجدد" تریاژ تلفنی	ضمیمه ۶
۵۲۸	مرور مکالمه ضبط شده تلفنی پرستار	ضمیمه ۷
۵۲۹	مرور سند مکالمات پرستار مشاور	ضمیمه ۸
۵۳۰	نکات عمده آموزش تریاژ تلفنی	ضمیمه ۹
۵۳۱	بیماری‌های واگیردار	ضمیمه ۱۰
۵۳۶	بیماری‌های منتقله از راه جنسی (آمیزشی)	ضمیمه ۱۱
۵۴۰	جدول ایمن‌سازی (واکسیناسیون)	ضمیمه ۱۲
۵۴۱	آموزش ارزیابی توسط خود شخص	ضمیمه ۱۳

فهرست (به ترتیب الفبا فارسی)

Congestion.....	۱۲۲	احتقان (پرخونی)
CPR Procedure	۱۳۴	احیا/ عملیات احیای قلبی- ریوی
Urination, Painful	۵۰۰	ادرار دردناک
Urination, Excessive	۴۹۸	ادرار/ پرادراری
Urine, Abnormal Color	۵۰۳	ادرار/ رنگ غیر طبیعی ادرار
Urination, Difficulty	۴۹۶	ادرار/ مشکلات ادرار
Bone, Joint and Tissue Injury	۷۵	استخوان / آسیب‌دیدگی استخوان، مفصل و بافت
Diarrhea, Adult	۱۵۵	اسهال بزرگسالان
Diarrhea, Child	۱۵۷	اسهال کودکان
Anxiety	۲۸	اضطراب
Depression	۱۴۸	افسردگی
Alcohol, Hangover	۱۴	الکل / مستی با الکل
Alcohol Withdrawal	۱۶	الکل/ محرومیت از الکل
Extremity Injury	۱۷۶	اندامها / آسیب دیدگی اندامها
Finger and Toe Problems	۲۰۴	انگشت / مشکلات انگشتان دست و پا
Mumps	۳۳۵	اوریون
HIV Exposure	۲۷۱	تماس با ویروس ایدز (HIV) / ایدز
Immunization After Injury	۲۸۷	ایمن‌سازی پس از جراحت
Immunization Reactions	۲۸۹	ایمن‌سازی / واکنش به ایمن‌سازی
Chickenpox	۱۰۲	آبله مرغان
Gas/Belching	۲۳۱	آروغ زدن (باد گلو)
Domestic Abuse	۱۶۴	آزار توسط افراد خانواده
Hospice Problems	۲۷۵	آسایشگاه سالمندان / مشکلات آسایشگاه سالمندان
Asthma	۳۹	آسم
Sunburn	۴۷۲	آفتاب سوختگی
Pregnancy Problems	۳۹۰	بارداری، مشکلات بارداری
Pregnancy, Hypertension	۳۸۲	بارداری، افزایش فشار خون
Pregnancy, Nausea and Vomiting	۳۸۷	بارداری، تهوع و استفراغ
Pregnancy, Cold Symptoms	۳۷۶	بارداری، علائم سرماخوردگی
Pregnancy, Vaginal Bleeding	۴۰۲	بارداری، خونریزی از واژن
Pregnancy, Urination Problems	۴۰۰	بارداری، مشکلات ادراری

Pregnancy, Fetal Movement Problems	۳۷۹	بارداری، مشکلات حرکات جنینی
Pregnancy, Suspected Labor	۳۹۴	بارداری، مشکوک به زایمان
Pregnancy, Suspected Labor (<۳۶ weeks)	۳۹۷	بارداری، مشکوک به زایمان (کمتر از ۳۶ هفته)
Pregnancy, Leaking Vaginal Fluids	۳۸۵	بارداری، نشت مایع از واژن
Rash, Child	۴۱۱	بثورات جلدی (راش) کودکان
Rash, Adult	۴۰۷	بثورات جلدی (راش) بزرگسالان
Swallowing, Difficulty	۴۷۴	بلع دشوار
Umbilical Cord Care	۴۹۲	بند ناف / مراقبت از بند ناف
Hemorrhoids	۲۶۳	بواسیر
Incontinence, Urine	۲۹۵	بی‌اختیاری ادرار
Incontinence, Stool	۲۹۳	بی‌اختیاری مدفوع
Appetite Loss, Adult	۳۱	بی‌اشتهایی بزرگسالان
Appetite Loss, Child	۳۳	بی‌اشتهایی کودکان
Insomnia	۳۰۳	بی‌خوابی
Testicle Problems	۴۸۴	بیضه / مشکلات بیضه
Car Sickness	۹۳	بیماری ماشین
Vision Problems	۵۰۹	بینایی / مشکلات بینایی
Nose Injury	۳۵۲	بینی / آسیب‌دیدگی بینی
Leg Pain/Swelling	۳۲۴	پا / درد یا تورم ساق پا
Foot Problems	۲۱۰	پا / مشکلات پا
Laceration	۳۲۱	پارگی
Breast Problems	۸۳	پستان / مشکلات پستان
Skin Lesions	۴۵۰	پوستی / ضایعات پوستی
Diaper Rash	۱۵۳	پوشک / راش پوشک
Fever, Adult	۱۹۷	تب بزرگسالان
Fever, Child	۲۰۰	تب کودکان
Hay Fever Problems	۲۴۳	تب یونجه / مشکلات تب یونجه
Sexual Assault	۴۳۷	تجاوز جنسی
Seizure	۴۳۲	تشنج
Seizure, Febrile	۴۳۴	تشنج ناشی از تب
Sweating, Excessive	۴۷۶	تعریق شدید
Blood/body Fluid Exposure	۷۰	تماس با خون یا مایعات بدن
Sleep Apnea, Adult	۴۵۲	تنفس / ایست تنفسی هنگام خواب بزرگسالان
Sleep Apnea, Infant	۴۵۴	تنفس / ایست تنفسی هنگام خواب کودکان
Bad Breath	۴۶	تنفس غیر طبیعی
Rescue Breathing	۴۱۷	تنفس مصنوعی
Nausea/Vomiting, Adult	۳۳۹	تهوع یا استفراغ بزرگسالان

Nausea/Vomiting, Child	۳۴۲	تهوع یا استفراغ کودکان
Hyperventilation.....	۲۸۰	تهویه / افزایش تهویه
Swelling.....	۴۷۹	تورم
Post Operative Problems	۳۶۸	جراحی / مشکلات پس از جراحی
Foreign Body, Inhaled.....	۲۱۶	جسم خارجی استنشاق شده
Foreign Body, Nose	۲۱۹	جسم خارجی در بینی
Foreign Body, Skin.....	۲۲۳	جسم خارجی در پوست
Foreign Body, Eye	۲۱۴	جسم خارجی در چشم
Foreign Body, Rectum.....	۲۲۱	جسم خارجی در مقعد
Foreign Body, Vagina.....	۲۲۷	جسم خارجی در واژن
Foreign Body, Swallowing of.....	۲۲۵	جسم خارجی / بلع جسم خارجی
Sexually Transmitted Disease	۴۳۹	جنسی / بیماری‌های آمیزشی
Eye Injury	۱۷۸	چشم / آسیب دیدگی چشم
Pink Eye	۳۶۱	چشم / قرمزی چشم
Eye Problems.....	۱۸۰	چشم/ مشکلات چشم
Allergic Reaction	۱۸	حساسیت / واکنش حساسیتی (آلرژیک)
Itching	۳۰۹	خارش
Circumcision Care	۱۱۵	ختنه / مراقبت از ختنه
Abrasions.....	۱۲	خراشیدگیها
Croup	۱۴۱	خروسک
Wheezing.....	۵۱۷	خس خس سینه
Fatigue.....	۱۹۲	خستگی
Chocking.....	۱۰۶	خفگی
Chocking Emergency Procedure.....	۱۰۸	خفگی / عملیات فوری برای خفگی
Suicide Attempt, Threat	۴۷۰	خودکشی / اقدام یا تهدید به خودکشی
Nosebleed	۳۵۰	خونریزی بینی
Bleeding, Severe	۶۸	خونریزی شدید
Rectal Bleeding/Itching/pain	۴۱۵	خونریزی، خارش یا درد مقعد
Drug and Alcohol Problems	۱۶۶	دارو / مشکلات مربوط به مواد مخدر و الکل
Intravenous Therapy Problems	۳۰۵	درمان وریدی / مشکلات درمان وریدی
Arm or Hand Problems.....	۳۶	دست / مشکلات بازو یا دست
Hypothermia	۲۸۵	دما/ کاهش دمای بدن
Tooth injury	۴۹۰	دندان / آسیب دیدگی دندان
Teething.....	۴۸۲	دندان در آوردن
Toothache.....	۴۸۸	دندان درد
Mouth Problems	۳۳۳	دهان / مشکلات دهان
Diabetes Mellitus Problems	۱۵۰	دیابت شیرین / مشکلات دیابت شیرین

Roseola	۴۲۴	روزخولا (بیماری پنجم)
Knee Pain/ Swelling.....	۳۱۹	زانو / درد یا تورم زانو
Postpartum Problems	۳۷۲	زایمان / مشکلات پس از زایمان
Tongue Problems	۴۸۶	زبان / مشکلات زبان
Wound Healing and Infection.....	۵۱۹	زخم / بهبود و عفونت زخم
Puncture Wound.....	۴۰۵	زخم نافذ
Impetigo.....	۲۹۱	زرد زخم
Jaundice	۳۱۱	زردی (یرقان)
Warts	۵۱۲	زگیل
Headache	۲۴۵	سر درد
Head Injury.....	۲۴۸	سر / آسیب دیدگی سر
Rubella (German Measles)	۴۲۶	سرخچه (سرخک آلمانی)
Rubeola (Measles)	۴۲۸	سرخک
Cough.....	۱۳۱	سرفه
Dizziness	۱۶۱	سرگیجه
Common Cold Symptoms	۱۱۷	سرماخوردگی / علائم سرماخوردگی
Frostbite.....	۲۲۹	سرمازدگی
Falls.....	۱۸۹	سقوط
Hiccups	۲۶۷	سکسکه
Reye's Syndrome	۴۲۲	سندرم ری
Indigestion.....	۲۹۷	سوهاضمه
Burns, Thermal/ Electrical	۹۰	سوختگی های حرارتی، الکتریکی
Burns, Chemical.....	۸۷	سوختگی های شیمیایی
Body Piercing Problems	۷۲	سوراخ شدن بدن / مشکلات ناشی از سوراخ شدن بدن
Heartburn.....	۲۵۷	سوزش سر دل
Sinus Problems	۴۴۸	سینوس / مشکلات سینوسها
Shoulder Pain.....	۴۴۶	شانه / درد شانه
Bed-wetting	۴۸	شب ادراری
Lice	۳۲۷	شپش
Abdominal Pain, Adult.....	۴	شکم / درد شکمی بزرگسالان
Abdominal Swelling.....	۱۰	شکم / تورم شکم
Abdominal Pain, Child	۷	شکم / درد شکمی کودکان
Hearing Loss.....	۲۵۱	شنوایی / کاهش شنوایی
Shock.....	۴۴۱	شوک
Electric Shock.....	۱۷۴	شوک الکتریکی
Spitting Up, Infant	۴۶۲	شیرخوار / بالا آوردن غذا در شیرخوار
Breast-Feeding Problems	۷۸	شیردهی / مشکلات شیردهی

Hoarseness.....	۲۷۳	صدا / خشونت صدا
Facial Pain	۱۸۲	صورت / درد صورت
Facial Skin Problems.....	۱۸۴	صورت / مشکلات پوست صورت
Heartbeat, Rapid	۲۵۳	ضربان قلب / افزایش ضربان قلب
Heartbeat, Slow	۲۵۵	ضربان قلب / کاهش ضربان قلب
Weakness	۵۱۴	ضعف
Muscle Cramps	۳۳۷	عضلانی / گرفتگی‌های عضلانی
Infection.....	۳۰۱	عفونت
Glands, Swollen or Tender	۲۳۹	غدد لنفاوی / حساسیت یا تورم غدد لنفاوی
Food Allergy.....	۲۰۶	غذا / حساسیت (آلرژی) به مواد غذایی
Food Poisoning, Suspected.....	۲۰۸	غذا / شک به مسمومیت غذایی
Near Drowning.....	۳۴۵	غرق شدگی
Fainting.....	۱۸۶	غش
Hypertension.....	۲۷۷	فشار خون / افزایش فشار خون
Hypotension.....	۲۸۲	فشار خون / کاهش فشار خون
Jaw pain	۳۱۳	فک / درد فک
Menstrual Problems	۳۳۰	قاعدگی / مشکلات قاعدگی
Chest Trauma.....	۱۰۰	قفسه سینه / ترومای قفسه سینه
Chest Pain.....	۹۷	قفسه سینه / درد قفسه سینه
Bruising.....	۸۵	کبودی (خونمردگی)
Pinworms	۳۶۴	کرمک
Dehydration	۱۴۶	کم آبی
Back Pain	۴۳	کمر درد
Back/Neck Injury.....	۴۱	کمر / آسیب دیدگی کمر یا گردن
Hives.....	۲۶۹	کهیر
Child Abuse.....	۱۰۴	کودک آزاری
Bites, Animal/Human.....	۵۳	گاز گرفتن، انسان یا حیوان
Scabies.....	۴۳۰	گال (جرب)
Cast/Splint Problems.....	۹۵	گچ / مشکلات گچ یا آتل
Neck Pain.....	۳۴۷	گردن / درد گردن
Heat Exhaustion	۲۵۹	گرم‌زدگی
Heat Stroke.....	۲۶۱	گرم‌زدگی شدید
Crying, Excessive, in Infants.....	۱۴۳	گریه شدید شیرخواران
Numbness and Tingling	۳۵۴	گزگز و مورمور
Bites, Snake	۶۱	گززش / مارگزیدگی
Bites, Marine Animal	۵۹	گززش جانوران دریایی
Bites, Insect.....	۵۵	گززش حشره

Bites, Tick.....	۶۳	گزش کنه
Bee Stings	۵۰	گزش / زنبور گزیدگی
Speaking Difficulty	۴۵۹	گفتار / مشکلات گفتاری
Sty	۴۶۸	گل‌حژه
Sore Throat	۴۵۶	گلو درد
Earache, Drainage	۱۶۸	گوش / درد یا ترشح گوش
Ear Ringing.....	۱۷۲	گوش / زنگ زدن گوش
Ear injury, Foreign Body.....	۱۷۰	گوش / آسیب دیدگی یا جسم خارجی در گوش
Confusion	۱۲۰	گیجی (تیرگی شعور)
Contact Lens Problems.....	۱۲۸	لنز تماسی / مشکلات لنز تماسی
Urinary Catheter/Nephrostomy Tube Problems	۴۹۴	لوله / مشکلات کاتتر ادراری یا لوله نفروستومی
Feeding Tube Problems.....	۱۹۵	لوله تغذیه / مشکلات لوله تغذیه
Ostomy Problems.....	۳۵۷	لوله‌گذاری / مشکلات لوله‌گذاری (استومی)
Ankle Injury	۲۳	مچ پا / آسیب دیدگی مچ پا
Ankle Problems	۲۵	مچ پا / مشکلات مچ پا
Black or Bloody Stools	۶۵	مدفوع سیاه یا خونی
Stools, Abnormal	۴۶۵	مدفوع غیر طبیعی
Poisoning.....	۳۶۶	مسمومیت
Overdose.....	۳۵۹	مصرف بیش از اندازه دارو
Joint Pain/Swelling	۳۱۶	مفصل / درد یا تورم مفصل
Hair Loss.....	۲۴۱	مو / ریزش مو
Genital Lesions	۲۳۵	ناحیه تناسلی / ضایعات ناحیه تناسلی
Genital Problems, Male.....	۲۳۷	ناحیه تناسلی / مشکلات ناحیه تناسلی مردان
Gas/Flatulence.....	۲۳۳	نفخ شکم
Shortness of Breath	۴۴۳	نفس / تنگی نفس
Hepatitis	۲۶۵	هپاتیت
Altered Level of Consciousness.....	۲۰	هوشیاری / اختلال سطح هوشیاری
Vaginal Discharge/Pain/Itching	۵۰۷	واژن / ترشح درد یا خارش واژن
Vaginal Bleeding.....	۵۰۵	واژن / خونریزی از واژن
Constipation.....	۱۲۵	یبوست

نیاز به تریاژ تلفنی

استفاده بهینه از منابع خدمات سلامتی یکی از بزرگترین چالش‌های امروز بهداشت و درمان است. در عصر افزایش صعودی هزینه‌های خدمات سلامتی، سازماندهی صنفی مجدد و رشد خدمات نظارتی، مشتریان این خدمات مجبور هستند نیاز یا عدم نیاز و زمان رجوعشان به خدمات پزشکی را به دقت ارزیابی کنند. آنها باید از هزینه‌ها و راه‌های دسترسی به خدمات به عنوان موضوعات کلیدی آگاه شوند و به پزشکان خانواده، پرستاران، بخش‌های اورژانس و ارائه‌دهندگان خدمات سلامتی در منزل مراجعه کنند.

ارائه‌دهندگان خدمات سلامتی اولیه (پزشکان عمومی، پزشکان خانواده) برای کنترل هزینه‌های خدمات سلامتی به طور فزاینده‌ای مورد مشورت تلفنی قرار می‌گیرند. به هر حال بیشتر این پزشکان به قدری پر مشغله هستند که نمی‌توانند شخصاً پاسخگوی تعداد فراوان تلفن‌های مشتریانی باشند که درخواست مشاوره دارند و مسئولیت اغلب به دوش پرستاران می‌افتد. اما معمولاً رسیدگی به این سؤالات به صورت کارآمد و مناسب بدون وجود دستورالعمل‌های استاندارد مشکل است.

بخش‌های اورژانس بیمارستان‌ها نیز به عنوان یک منبع اطلاعات خدمات سلامتی بکار می‌روند، چون ۲۴ ساعته در دسترس می‌باشند و برخی بیماران هم نسبت به اینکه باعث مزاحمت پزشکان خانواده خود در طی ساعات شب یا تعطیلات آخر هفته شوند نگران هستند. به طور سنتی به پرستاران بخش اورژانس نصیحت می‌شود که از طریق تلفن مشاوره ندهند تا درگیر مسائل پزشکی قانونی نشوند. اگرچه این شیوه ممکن است یک حاشیه امنیتی برای کارکنان و پرستاران بیمارستان فراهم کند، امتناع پرستار از مشاوره دادن باعث ناراحتی و عصبانیت تماس‌گیرنده خواهد شد. مشتریان اغلب بر این اعتقادند که بیمارستان در برابر جامعه و در خصوص ارائه اطلاعات مربوط به خدمات سلامتی مسئول است، بنابراین بر سؤال‌های خود پافشاری کرده تا در نهایت مشاوره دریافت کنند. در غیاب دستورالعمل‌های استاندارد، متأسفانه پاسخ مشاوره ممکن است فاقد دقت و استحکام کافی باشد. این نحوه مواجهه بی‌حساب و کتاب با تریاژ تلفنی بسیار شایع بوده و احتمال خطرات پزشکی - قانونی را افزایش می‌دهد.

علیرغم خطرات بالقوه پزشکی - قانونی در مشاوره تلفنی، علاقه قابل توجهی به تریاژ (اولویت‌بندی بیماران) تلفنی به عنوان مکانیسمی برای کمک به کنترل هزینه‌ها و استفاده از منابع، در پاسخ به نیاز مشتریان به اطلاعات، وجود دارد. کمک به تماس‌گیرنده برای تصمیم‌گیری آگاهانه درباره خدمات سلامتی، چهره بهتری از ارائه‌دهنده خدمات ارائه خواهد داد، تا اینکه از گفت‌وگو بر سر انتخاب‌های مختلف خدمات سلامتی از طریق تلفن اجتناب شود.

تریاز تلفنی یک فرایند سازمان‌یافته است که نشانه‌ها و علائم بیماری فرد تماس‌گیرنده را از نظر فوریت پزشکی غربال کرده و به تماس‌گیرنده براساس شدت مشکل توصیف‌شده، توصیه خواهد کرد که چه وقت به پزشک مراجعه کند. این فرایند همچنین جهت هدایت کردن تماس‌گیرنده به سوی مناسب‌ترین سرویس خدمات بهداشتی - درمانی یا مراقبت در منزل کمک می‌کند.

هرچه سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی - درمانی پیشرفته‌تر می‌شوند و ارتباطات رسمی بین گروه‌های مختلف پزشکان، بیمارستان‌ها و بیمه‌گراها تغییر می‌کند، ضرورت برنامه‌های مشاوره و تریاز تلفنی بعنوان خدماتی ضروری، بیشتر نمود پیدا می‌کند. برنامه‌های تریاز و مشاوره تلفنی برای موفق بودن باید به خوبی سازمان یافته، مبتنی بر دستورالعمل و کاملاً مستند باشند و از نظر کیفیت، دقت و هماهنگی (سازگاری) ارزیابی شوند.

قواعد حمایتی پزشکی - قانونی (Medical - Legal Safeguards)

تریاز و مشاوره تلفنی به صورت یک صنعت در حال رشد درآمده و نشانه‌های این رشد مستمر کاملاً مشهود است. این موضوع البته جدیدترین تهدید پزشکی - قانونی است. اگرچه در حقیقت هیچ محدوده‌ای از سرویس‌های

خدمات بهداشتی - درمانی از نظر پزشکی - قانونی بی خطر نیست، راه‌هایی وجود دارد که در هنگام مشاوره تلفنی این خطرات را به حداقل برساند.

کارشناسان تریاژ تلفنی اتفاق نظر دارند که استفاده از دستورالعمل‌های به تأیید رسیده، به میزان قابل توجهی خطرات مشاوره از طریق تلفن را کاهش می‌دهد. دستورالعمل‌ها، یک استاندارد را برای ارائه خدمات فراهم می‌کنند. وقتی شما نمی‌توانید بیمار را ببینید یا لمس کنید، این دستورالعمل‌ها به صورت قابل اعتماد، مکانیسمی را برای توجه به شرایط بالقوه خطرناک فراهم می‌کنند.

وقتی تماس برقرار شد و شما کمک را پیشنهاد کردید، یک رابطه پرستار - بیمار برقرار می‌شود. طبق نظر بعضی از کارشناسان عدم پیگیری کامل و مشاوره ندادن به متقاضی، به عنوان خودداری از کمک و رها کردن بیمار تلقی می‌شود.

پرستاران در شرایط مختلف، شامل اورژانس‌ها، مطب پزشکان، درمانگاه‌ها، مراقبت در منزل و بهداشت محیط کار، خودشان را در حال مشاوره تلفنی می‌یابند؛ اگرچه سیاستهای سازمان محل کار آنها را از این امر منع کرده باشد. پرستاران طبیعتاً دوستدار کمک هستند و امتناع از پاسخ به درخواست اطلاعات، به ویژه وقتی که می‌دانند قادر به کمک به تماس گیرنده هستند برایشان مشکل است. مشکل این است که پرستاران همگی از نظر آموزش، دانش پایه و مهارت‌های ارزیابی و ارتباطی در یک سطح نیستند. بنابراین دادن مشاوره بر این اساس که آنچه پرستار فکر می‌کند مناسب است، ممکن است در واقع باعث آسیب زدن به بیمار شود. پرستار ممکن است در غیاب ارزیابی کامل سیستماتیک، از برخی از نکات غافل شود. دستورالعمل‌های سازمان یافته و به تأیید رسیده، باعث اطمینان از ارزیابی کامل می‌شوند و اینکه چیزی جا نیفتاده باشد.

همراه با خدمات مشاوره و تریاژ تلفنی از چک لیست ذیل برای اجتناب از مشکلات بالقوه پزشکی - قانونی استفاده کنید، اگرچه هیچ اطمینانی از اینکه مشکلات قانونی بروز نخواهد کرد وجود ندارد، ولی این راهبردها برای اجتناب از افتادن در دست‌اندازهای قانونی تریاژ و مشاوره تلفنی کمک‌کننده خواهد بود.

چک لیست قواعد حمایتی در برابر مشکلات پزشکی - قانونی

- از دستورالعمل‌های تأیید شده پزشکی برای فراهم کردن خدمات استاندارد استفاده کنید. هیچوقت از دستورالعمل‌ها تخطی نکنید مگر اینکه تغییرات مکتوب شده و به تأیید مراجع ذیصلاح پزشکی رسیده باشد.
- تماس تلفنی و مشاوره ارائه شده را مستند کنید. برای مثال اگر یک شکایت سه سال بعد مطرح شود که پرستاری مادری را به طور مناسب راهنمایی نکرده، در صورتی که مدارک نشان دهند که دستورالعمل‌ها دنبال شده و مشاوره مناسب بر اساس آن ارائه شده است، موقعیت آن پرستار قابل دفاع‌تر خواهد بود (به ضمیمه ۵ به عنوان نمونه یک فرم مراجعه کنید). مستندسازی ممکن است شامل تکمیل یک فرم ثبت نام، یک یادداشت در چارت بیمار یا ضبط یک مکالمه باشد.
- برای تماس گیرنده این انتخاب ارائه شود که اگر با مشاوره موافق نیست، در صورت تداوم یا بدتر شدن وضعیت بیماری هرچه زودتر به پزشک مراجعه کند.
- مکانیسمی طراحی شود که به طور منظم اسناد را مرور و توصیه‌هایی را درباره هماهنگی، دقت و کیفیت مشاوره‌ها ارائه کند (جهت مشاهده نمونه فرم مرور نوار ضبط شده و ثبت اطلاعات به ضمیمه‌های ۷ و ۸ رجوع کنید).
- کارکنان را درباره دستورالعمل‌های تریاژ تلفنی، سیاست‌ها و اقدام‌ها، تکنیک‌های پاسخ به تلفن، مواجهه با تلفن‌های مشکل و مستندسازی، توجیه کرده و آموزش دهید (جهت مشاهده نمونه طرح آموزش به ضمیمه شماره ۹ رجوع کنید).
- نتایج را بررسی کنید. ارزیابی رضایت مشتری را بصورت منظم انجام دهید. مشکلات و مسائل کنترل کیفیت را به طور کامل پیگیری کنید (جهت مشاهده نمونه فرم ارزیابی ارتقاء کیفیت تریاژ تلفنی به ضمیمه ۴ رجوع کنید).
- در شروع مکالمه یک رابطه مثبت و کمک‌کننده برقرار کنید. متوسط زمان مکالمه حدود ۶ دقیقه طول می‌کشد. مؤثر بودن این مکالمه کوتاه اغلب بستگی به ارتباط ماهرانه دارد. تماس اولیه اغلب می‌تواند باعث ایجاد یا عدم اعتماد و رضایت تماس گیرنده شود.
- تماس گیرنده را تشویق کنید تا به طور مختصر مشکل، مدت زمان، شروع و محل آن، سابقه پزشکی قبلی، داروهای مصرفی و حساسیت‌ها را ذکر کند. از این که سن بیمار را پرسیده‌اید اطمینان حاصل کنید.

- از اصطلاحاتی استفاده کنید که تماس‌گیرنده آنها را بفهمد. تا جایی که ممکن است از اصطلاحات پزشکی استفاده نکنید.
- به‌دقت به حرفهای تماس‌گیرنده گوش دهید و از نتیجه‌گیری زودرس اجتناب کنید. تماس‌گیرنده ممکن است موضوع اصلی را بخاطر ترس از سرزنش، به‌خصوص درباره موضوعات حساسی مثل بیماری‌های آمیزشی یا مشکلات روانی، پنهان کند.
- موردی را در نظر بگیرید که فرد جوانی به بخش اورژانس یک بیمارستان زنگ زده و تقاضای رزرو یک اتاق برای آخر هفته می‌کند. یک پرستار پرمشغله با عجله به تلفن جواب داده و می‌گوید که بخش اورژانس اتاق رزرو نمی‌کند و تلفن را قطع می‌کند تا منشی به وی پاسخ دهد. وقتی بعداً مرور می‌کنیم می‌بینیم که وی حس خودکشی داشته و در گذشته اقدام به خودکشی کرده و تقاضای کمک و حفاظت از خودش را نموده است. او می‌خواسته که در یک جای امن باشد تا به خودش صدمه نزند.
- سعی کنید که مستقیماً با خود بیمار ارتباط برقرار کنید. اطلاعات بدست آمده به‌صورت مستقیم، قابل اعتمادتر از اطلاعات دست دوم می‌باشد.
- قبل از هرگونه طرحی برای اقدام، مشکل را به‌دقت ارزیابی کنید. تماس‌گیرنده ممکن است علائم و نشانه‌ها را کمتر از آنچه که هست بیان نماید و می‌خواهد که از بی‌اهمیتی موضوع اطمینان حاصل کند. موردی را در نظر بگیرید که یک مرد ۵۰ ساله بیان می‌کند که همسرش او را وادار کرده که تلفن بزند ولی او فکر نمی‌کند که درد کردن و درد فک وی چیز مهمی باشد و جای نگرانی ندارد. یک ارزیابی کامل برای اینکه علائم قلبی بالقوه را مشخص کند، ضروری است.
- به میزان اضطراب و نگرانی تماس‌گیرنده دقت کنید. به یاد داشته باشید که پرستار تلفنی این عیب را دارد که قادر به دیدن یا لمس بیمار نیست. اگر حس کردید که تماس‌گیرنده، ناخوش و بیمار به نظر می‌رسد، حتی در صورتی که دستورالعمل‌ها، مراقبت در منزل را توصیه کرده و پیشنهاد کنند که بیمار تا بروز نشانه‌های جدید تحت نظر باشد وی را تشویق به مراجعه به پزشک کنید. بهتر است که برای غفلت نکردن از یک مشکل جدی جانب احتیاط را رعایت کنید، بعنوان مثال یک کودک دچار مننژیت ممکن است دچار آسیب‌های دائم غیر قابل برگشت شود.
- مشخص کنید که آیا تماس‌گیرنده با مشورت شما موافق است یا خیر. اگر وی با شما موافق نباشد یا از مشاوره راضی نباشد، دوباره موضوع را ارزیابی کنید. ممکن است شما از موردی که برای تماس‌گیرنده مهم بوده غافل شده باشید.
- از تماس‌گیرنده بپرسید که او چه کاری را انجام خواهد داد؟
- وقتی به تماس‌گیرنده مراجعه به اورژانس را پیشنهاد می‌دهید، حتماً یک محدوده زمانی را معین کنید مثل «همین الان» یا «طی ۱-۲ ساعت بعد».
- همیشه این انتخاب را برای تماس‌گیرنده باقی بگذارید که اگر مشکل باقی ماند، بدتر شد یا مشکل جدیدی بروز کرد دوباره زنگ بزند.
- در کنفرانس‌ها، کارگاه‌ها و برنامه‌های آموزش مداوم شرکت کنید تا در مهارت‌های ارتباطی، ارزیابی و تریاژ تلفنی توانا و به روز باشید و خطر مشکلات پزشکی - قانونی را کاهش دهید.

سوالات کلیدی نام، سن، زمان شروع



د- آیا هیچ‌کدام از موارد زیر وجود دارند؟

اگر هیچ بهبودی حاصل نشد، دوباره تماس بگیرید یا با پزشک خانواده قرار ملاقات بگذارید"

بله

و مطابق راهنمای مراقبت در منزل عمل کنید.

مطابق راهنمای مراقبت در منزل عمل کنید.



- ترشح از واژن یا مجرای ادرار
- تهوع، استفراغ یا اسهال به مدت بیش از ۲۴ ساعت
- سابقه درد شکمی مقاوم به درمان‌های رایج
- یبوست
- سابقه معده عصبی (Nervous stomach)
- افزایش قابل توجه میزان استرس
- درد خفیف متناوب مرتبط با خالی بودن شکم، خوردن غذاهای خاص و یا استفاده از داروهای مسکن، آنتی‌بیوتیک یا ضد التهاب
- اسهال خفیف غیر مکرر
- وجود بیماری در سایر اعضای خانواده

راهنمای مراقبت در منزل

- مایعات سبک (عصاره سوپ یا آب گوشت، نوشابه، آب سیب، یخ در بهشت، ژلاتین) یا رژیم ملایم (برنج، سیب زمینی، نان، بیسکویت، موز، غلات) برای ۲۴-۱۲ ساعت
- طبق دستور داروخانه از دارو استفاده کنید. بعضی باید با شکم خالی و برخی همراه با غذا میل شوند.
- برای کرامپ‌های شکمی از گرما (حوله گرم و مرطوب یا کیسه آب گرم) استفاده کنید.

راهنمایی‌های تکمیلی

مشکلات زیر را به پزشک خانواده خود، درمانگاه یا بخش اورژانس گزارش کنید:

- درد شدید بیش از دو ساعت
- تب
- استفراغ یا مدفوع خونی یا سیاه
- دردی که با گرما یا فعالیت تشدید شود.

در صورت رخ دادن هریک از موارد زیر بلافاصله آموپلانس خبر کنید:

- سفتی غیرطبیعی شکم
- استفراغ مداوم
- درد شدید مداوم
- غش کردن / سبکی سر

رجوع به قسمت‌های دیگر کتاب جهت تطبیق مطالب:

تورم شکم (۱۰)؛ پیوست (۱۲۵)؛ اسهال بزرگسالان (۱۵۵)؛ تهوع یا استفراغ بزرگسالان (۲۳۹)؛ مصرف بیش از حد دارو (۳۵۹)؛ مسمومیت (۳۶۶)؛ مشکلات ادرار (۴۹۶)؛ ادرار دردناک (۵۰۰)؛ خونریزی از واژن (۵۰۵).

اگر تماس گیرنده با توصیه‌ها موافق است تماس را نیت کنید و او را تشویق کنید تا در صورت بدتر شدن مشکل دوباره تماس بگیرد یا به پزشک خانواده مراجعه کند.

اگر تماس گیرنده با توصیه‌ها موافق نبود وضعیت را دوباره ارزیابی کرده و توصیه کنید تا وی مشکل خود را با پزشک خانواده، درمانگاه یا بخش اورژانس درمیان بگذارد.