

## کووید - ۱۹ و مراقبت های غیر حضوری (ویژه تیم سلامت کار و خانواده)

**هدف:** مدیریت بیماری ها در شرایط پاندمی کووید ۱۹ از طریق مراقبت غیر حضوری

**دامنه کاربرد:** تمامی جمعیت تحت پوشش

**مسئولیت نظارت:** رئیس بهداشت و درمان منطقه

**مسئولیت اجرا:** روسای سلامت کار / خانواده / کلینیک های تخصصی

**دامنه فعالیت:** پزشک، پرستار، کارشناس بهداشت خانواده، روان و تغذیه در مراکز سلامت کار / خانواده

ویروس بیماری کووید 19 به سرعت در سرتاسر جهان در حال رواج بوده و چالش های عظیم بهداشتی، اقتصادی و اجتماعی را برای جوامع به وجود آورده است. این بیماری همه گیر، علاوه بر افزایش مسئولیت و فعالیت ارایه دهندگان خدمات سلامت، هزینه های بهداشتی و درمانی را نیز افزایش داده است.

لذا در برنامه های مراقبتی، اجرای بهینه مراقبت غیر حضوری متناسب با شرایط و به عنوان جایگزین مراقبت های حضوری امکان دسترسی مناسب به مراقبت های بهداشتی درمانی بیماران را فراهم می نماید. به گونه ای که منجر به شیوع کووید ۱۹ و ایجاد اختلال سیستم های سلامت به دلیل کمبود کادر درمان و تجهیزات پزشکی نمی گردد.

### اهداف مراقبت های غیر حضوری

- ارائه مراقبت های تسکینی به افراد آسیب پذیر که به علت محدودیت تردد، قرنطینه، افزایش مشکلات زندگی و اقتصادی، مستعد تشدید بیماری واگیر، غیر واگیر و مشکلات سلامت روان هستند.
- کاهش انتقال COVID-19 و شیوع آن در بین بیماران، خانواده ها و پزشکان و افراد در معرض خطر
- کاهش تردد افراد در معرض خطر بالا (افراد مسن و دارای بیماری های زمینه ای) به بیمارستان و سایر مراکز
- کاهش استفاده از منابع مراقبت های سلامت که تحت فشار بوده و افزایش دسترسی به شرایطی با حداقل خطر انتقال
- غربالگری سریع بیماران و مدیریت روانی جامعه بخصوص بیماران
- معاینه موثر پزشک و بررسی علایم بیماری قبل از حضور در مرکز
- پرسش و یا دریافت مشاوره از پزشکان، درمانگران و مراقبین سلامت بدون نیاز به حضور بیمار
- پیگیری بیماران

## کووید - ۱۹ و مراقبت های غیر حضوری (ویژه تیم سلامت کار و خانواده)

- بهره مندی از خدمات کارکنان بهداشتی قرنطینه شده در منزل (به علت ابتلا یا در معرض COVID-19)
- اخذ مشاوره تخصصی و فوق تخصصی برای درمان بیماران (از طرف پزشکان عمومی، متخصص و ...)
- جایگزین ویزیت حضوری در بیمارانی که نیاز به مراجعه منظم به مرکز درمانی دارند مانند افراد مبتلا به بیماری های مزمن دیابت، فشارخون بالا و ...

### واجدین شرایط جهت برقراری تماس تلفنی :

- بیماران مزمن غیرواگیر که طی ۳-۶ ماه گذشته مراجعه حضوری نداشته اند
- افراد دارای دو یا چند بیماری مزمن غیرواگیر که طی ۳ ماه گذشته مراجعه حضوری نداشته اند
- بیماران مزمنی که علیرغم مراجعه حضوری طی ۳ ماه گذشته به اهداف درمانی مطلوب نرسیده اند
- شاغلین دارای مشاغل حساس از نظر ایمنی / خطر بالای ابتلا به کووید ۱۹ که طبق برنامه معاینات دوره ای مراجعه حضوری نداشته اند
- افراد دارای بیماری زمینه ای پرریسک مرتبط با کووید ۱۹ که طی ۳-۶ ماه گذشته مراجعه حضوری نداشته اند
- افراد دارای بیماری زمینه ای / مزمن که ادامه مراقبت ایشان بنا بر درخواست فرد یا پزشک غیرحضوری می گردد.
- افرادی که پس از ترخیص از بیمارستان با تشخیص کووید ۱۹ در قرنطینه خانگی می باشند (طبق دستورالعمل ۲۹)
- افرادی که در قرنطینه خانگی بوده و مراقب سلامت موارد تشدید علایم را گزارش نموده است (طبق دستورالعمل ۲۹)

### استقرار مراقبت های غیر حضوری

- برای انجام مراقبت های غیر حضوری با کیفیت لازم است به موارد زیر توجه گردد :
- الف - آماده سازی فضای تماس تلفنی و یا تصویری : تماس تلفنی باید در فضائی آرام در مرکز درمانی و یا منزل انجام پذیرد لذا از موارد زیر پرهیز گردد :

- شرایط محیطی که می تواند منجر به وقفه ارتباط بیمار با پزشک شود.
- مشخص نمودن ساعات تماس تلفنی برای اعضای خانواده در منزل / همکاران در محیط کار و در صورت امکان جدا سازی مکان مشخص از سایر فضاهای فیزیکی مرکز یا منزل برای تماس تلفنی مانند پرهیز از فضای فیزیکی مشترک با مکان بازی فرزندان خود / یا دور نگه داشتن حیوانات خانگی

## کووید - ۱۹ و مراقبت های غیر حضوری (ویژه تیم سلامت کار و خانواده)

- زمان مناسب جهت تماس با افراد و شاغلین از قبل هماهنگ گردد.
- پرهیز از تماس های متعدد توسط گروه های مختلف
- در صورت عدم پاسخگویی در سه تماس طی یک هفته ، موضوع از طریق پیامک به فرد اطلاع و شماره مرکز و نام فرد پاسخگو جهت پیگیری بیمار از طریق روابط عمومی منطقه اعلام گردد
- حتی المقدور از تلفن های مرکز بدون محدودیت زمانی استفاده شود
- در صورت تماس تصویری باید به موارد زیر توجه شود:
  - فضای کاری یا منزل مناسب و فاقد کتب ، تصاویر یا کارهای هنری اثرگذار بر رفتار و یا آزار دهنده باشد
  - برای ایجاد محیط حرفه ای و آرام از روپوش کاری مناسب استفاده شود
  - از غذا خوردن یا آشامیدن در مقابل دوربین خودداری شود
  - سطح دوربین ، مشابه تماس چهره به چهره، در زاویه دید افقی تنظیم شود . بدین منظور گوشی، لپ تاپ یا نوت بوک را متناسب با وضعیت خود تنظیم نمایید.
- ب - آماده سازی اطلاعات قبلی بیمار : سعی گردد قبل از تماس با همکاری تیم سلامت ، اطلاعات قبلی و پرونده بیمار را مطالعه نموده و به موضوعات زیر توجه شود:
  - هماهنگی تیم سلامت جهت تعیین فرد تماس گیرنده ( پزشک/مراقبت سلامت/... ) متناسب با وضعیت بیمار ؛ توصیه می گردد اولین تماس مراقبتی توسط کارشناس پرستاری / مامایی طبق فرم پیوست صورت پذیرد
  - پزشک در گام دوم تماس تلفنی از پرسش سوالات تکراری مندرج در فرم پرستاری خودداری نماید
  - ارسال لیست اسامی شاغلین نیازمند دریافت مراقبت غیرحضوری توسط تیم سلامت خانواده به واحد طب صنعتی جهت تعیین وضعیت تماس و فعال شدن برنامه مراقبتی ایشان
  - دریافت لیست اسامی افراد دارای مشاغل حساس ایمنی از HSE شرکت مربوطه توسط تیم سلامت کار
  - اعلام لیست اسامی شاغلین نیازمند تماس مراقبتی به امور اداری شرکت مربوطه جهت اطلاع رسانی
  - در مراقبت غیرحضوری افراد بویژه شاغلین هرگونه تجویز داروی جدید و یا تغییر در فرآیند درمانی و یا اظهار نظر طب صنعتی نیازمند حضور در مرکز و انجام ارزیابی های مرتبط است
  - افراد تماس گیرنده متناسب با گروه هدف و شرح وظایف مربوطه ، اطلاعات پرونده جمعیت را مطالعه و اقدام نمایند ( بند های "د- و- ز" ) .

## کووید - ۱۹ و مراقبت های غیر حضوری (ویژه تیم سلامت کار و خانواده)

- سوابق پزشکی بیمار بررسی شود. علاوه بر بیماری مزمن و زمینه ای سایر بیماری های همراه در پرونده بررسی ونکات مهم آن یادداشت گردد. (آخرین تغییرات دارویی، نتایج آزمایشات، ارجاعات اخیر و...) در خصوص شاغلین نتایج آخرین معاینات دوره ای، محدودیت های شغلی فرد، مشاغل آسیب پذیر نیز ارزیابی شود
- متناسب با شرایط بیماری لیستی از پرسش های مهم تهیه شود
- آخرین گایدلاین های مربوط به بیماری فرد مرور شود.
- به هدف از انجام مشاوره توجه شود.
- در صورتی که پزشک با توجه به شرایط بیمار، نیاز به دریافت مشاوره تخصصی و یا دارویی دارد قبل از تماس با بیمار از گروه های تخصصی مشاوره لازم را دریافت نماید.
- محدودیت های زمانی تماس تلفنی بررسی شده و در طول تماس به فرد، تذکر داده شود

### ج- شروع تماس:

- خود را معرفی کنید و محل کار خود را هم اعلام نمایید.
- به آرامی و شمرده صحبت کنید به نحوی که مخاطب متوجه کلمات شما بشود.
- دلیل برقراری تماس تلفنی را توضیح دهید، در صورت تمایل بیمار برای تماس با شما، زمان و شماره تماس مرکز را هماهنگ نمایید
- تاریخ، زمان شروع و پایان مکالمه را بدقت یادداشت نمایید
- دادن برخی اطلاعات در مورد بیماران ممکن است به افزایش اطمینان آنها کمک کند (مانند اطلاعات شناسنامه ای، شماره پرسنلی بیمار و...)
- از بیمار بخواهید خود را کامل معرفی کند و تاریخ تولد خود را بیان نماید، نام مرکز درمانی و نام پزشک خانواده / طب صنعتی از فرد پرسش شود
- سوالات باز پرسید و پاسخ ها را جمع بندی کنید.
- به اهداف مراقبتی فرد دقت کنید و آنها را اولویت بندی نمائید.

د- مدیریت مراقبت: پزشکان مسئولیت انجام مراقبت غیرحضوری برای بیماران مزمن غیرواگیر/ دارای بیماری زمینه ای/ ارزیابی اولیه افراد واجد شرایط معاینات دوره ای / موارد ارجاعی از مراقبین سلامت را برعهده دارند .

## کووید - ۱۹ و مراقبت های غیر حضوری (ویژه تیم سلامت کار و خانواده)

- در ابتدا در مورد مسائل روانی ، تغذیه ، سبک زندگی و قد و وزن فرد از او سوال و یادداشت کنید
- سوالات پرسشنامه پیوست را به ترتیب از فرد پرسید و نتایج را یادداشت نمایید.
- در صورت نیاز ، خدمات واکسیناسیون وی ( گروه های مرتبط کودک ، نوجوان و مادر باردار ) را ارزیابی نمایید.
- در مورد زنان در سنین باروری از وضعیت بارداری وی پرسش نمایید .
- وضعیت دریافت خدمات مرتبط با بهداشت خانواده را ارزیابی نمایید .
- حتما در مورد چگونگی روش خود مراقبتی سوال کرده و در صورت لزوم راهنمایی نمایید(فایل های آموزشی تصویری موجود در سایت سازمان )
- اگر بیمار ابزار خاص خود را برای بررسی فشار خون ، کنترل گلوکز یا دماسنج خانگی دارد ، به نتایج و روش اندازه گیری آن در یادداشت های خود استناد کنید. لطفاً بررسی کنید که بیمار نحوه استفاده از وسایل یاد شده را آموزش دیده است .
- فرم های پیوست (دیابت ، فشار خون بالا ، چربی خون بالا ، چاقی، ارزیابی و معرفی شاغلین و...) را متناسب با شرایط فرد ارزیابی و تکمیل نمایید .
- در صورتی که فرد به دلیل بیماری کووید ۱۹ مجبور است در منزل بماند ، اطمینان حاصل کنید که به اندازه کافی دارو در دسترس دارد و دارو ها را به طور منظم استفاده می نماید.
- در صورت نیاز به تامین دارو ، هماهنگی های لازم جهت ارسال دارو متناسب با وضعیت منطقه صورت پذیرد.
- در صورتی که نیاز به حضور فیزیکی فرد در مرکز وجود دارد ( بویژه در خصوص شاغلین ) با کمک اعضاء تیم سلامت ، امن ترین زمان برای حضور وی را مشخص نموده و اعلام گردد. در ضمن به شاغل توصیه شود جهت مراجعه حضوری به مرکز سلامت کار و تعیین تکلیف شغلی از امور اداری شرکت مربوطه معرفی نامه دریافت نماید
- در صورت نیاز به مراجعه حضوری برای دریافت برگه ارجاع به سطوح بالاتر/ دریافت نسخ دارویی / پاراکلینیک توصیه می شود که شخص دیگری به مرکز مراجعه نماید. در این صورت پزشک بایستی نسخه مربوطه را در سرنسخه سازمانی نوشته و پس از مهر و امضا در اختیار پرستار مرکز قرار دهد تا هنگام مراجعه فرد و پس از دریافت رسید به بیمار و یا همراه وی تحویل گردد .
- Red flag های هر بیماری را بدانید و در صورت نیاز ضمن ارائه توصیه های مرتبط پزشکی ، در اسرع وقت به مرکز درمانی مراجعه نماید .

## کووید - ۱۹ و مراقبت های غیر حضوری (ویژه تیم سلامت کار و خانواده)

- Red flag دیابت : علائم هیپوگلیسمی (افت قند خون: تپش قلب / تعریق / تحریک پذیری / لرزش) و علائم هیپرگلیسمی ( خشکی دهان ، تشنگی ، بی حالی / سردرد / افزایش دفعات ادرار ) ، علائم مرتبط با آنژین صدری و افت فشار خون را بدانید و توصیه های مرتبط پزشکی را ارائه نمایید .
- Red flag فشارخون بالا مانند هرگونه ضعف ، درد قفسه سینه ، ماهیت درد ، آخرین حمله درد قفسه سینه ، هرگونه تاری دید ، سردرد یا سرگیجه و ادم پا و .. را ارزیابی و یادداشت و توصیه های مرتبط پزشکی را ارائه نمایید .
- Red flag اختلال لیپید مانند هیپرلیپیدمی فامیلیال ، تری گلیسرید ناشتا بیش از ۵۰۰ و LDL بیش از ۱۹۰ را بدانید و توصیه های درمانی مرتبط را بشناسید
- علائم مرتبط با عوارض بیماری زمینه ای مانند رتینوپاتی و ... را بدانید و از بیمار پرسش کنید
- در شرایط اپیدمی کرونا علائم مرتبط با بیماری کرونا را در فرد و یا اعضای خانواده وی ارزیابی کرده و متناسب با آن راهنمایی نمایید .
- در صورت وجود علائم محتمل یا مشکوک به کووید ۱۹ توصیه به ثبت نام در سامانه خود اظهاری کنید

### ه- جمع بندی و نتیجه:

- طبق فرم پیوست ، بخش " توصیه ها" علاوه بر تعیین تکلیف وضعیت بیمار به ازای هر سوال نیاز به ارجاع و یا دریافت مشاوره مشخص گردد ، بطور مثال برای ارزیابی سوال سوم فرم پزشک « وضعیت رژیم غذایی » ، در بخش توصیه مندرج گردد : " نیاز به مشاوره کارشناس تغذیه دارد"
- اجازه دهید اگر فرد سوالی دارد بپرسد.
- در افرادی که مبتلا به چند بیماری می باشند در صورت طولانی شدن و خسته شدن فرد می توانید با موافقت وی و تعیین زمان بعدی تماس ، برنامه مراقبتی را در چند جلسه انجام دهید .
- قبل از برنامه ریزی برای بیماری وی ، از بررسی تمام نیاز های درمانی وی اطمینان حاصل کنید.
- با نظر خود فرد و موافقت او ، برنامه ریزی درمانی را مشخص کنید.
- در خصوص زمان بعدی تماس ، توسط شما و یا سایر اعضای تیم سلامت به وی اطلاع دهید.
- برنامه بعدی تماس و شخص تماس گیرنده را یادداشت نمایید .
- پزشکان خانواده / سلامت کار نتایج مراقبت غیر حضوری افراد شاغل را به یکدیگر اعلام نمایند .

## کووید - ۱۹ و مراقبت های غیر حضوری (ویژه تیم سلامت کار و خانواده)

- پزشکان سلامت کار نتایج مراقبت غیر حضوری افراد شاغل را به واحد امور اداری شرکت مربوطه در پایان هر ماه اعلام نمایند

و - وظایف مراقبین سلامت (کارشناسان بهداشت خانواده): این گروه می توانند بخشی از مراقبت های خود را بصورت غیر حضوری با رعایت اصول یادشده متناسب با پرسشنامه پیوست به شرح زیر انجام دهند:

- زنان باردار: وضعیت سلامت عمومی مادر و جنین ، تاریخ LMP-EDC، دریافت واکسن و مکمل ، انجام غربالگری دیابت ، ارزیابی فشار خون ، ارزیابی موارد پر خطر در بارداری و...

- مراقبت های پس از زایمان : ارزیابی وضعیت سلامت مادر و نوزاد (عادی یا پرخطر)، تعداد و توالی خدمات مراقبتی، پیگیری آزمایشات تکمیلی افراد GDM ، ارزیابی فشارخون ، انجام تست ادینبرگ ، وضعیت سلامتی نوزاد

- وضعیت دریافت خدمات مرتبط با بهداشت خانواده : غربالگری سرطانهای شایع ، ارزیابی ریسک فاکتور پوکی استخوان ، نیاز یا عدم نیاز به دانسیتومتری ، ارزیابی ارزیابی سلامت کبد و ریسک فاکتور سرطان روده ، نیاز به خدمات سلامت روان / بهداشت دهان دندان ، بررسی فعالیت بدنی

- سلامت کودک: انجام پایش های قد ، وزن ، دور سر ، واکسیناسیون ، معاینات بینایی ، ارزیابی شنوایی ، دهان و دندان ، تغذیه ، بیماریها ، انجام ASQ

- مراقبت سلامت نوجوان: انجام ارزیابی های قد ، وزن ، دور سر ، واکسیناسیون ، معاینات بینایی ، شنوایی ، تغذیه ، بیماریها ، غربالگری ها ، معاینات عضلانی اسکلتی ، قلب و عروق ، ادراری تناسلی ، بلوغ، سلامت روان

ز- نقش مراقب سلامت ( پرستار) در مراقبت غیر حضوری:

- ارزیابی آخرین وضعیت خانواده از نظر حذف یا اضافه شدن اعضای خانواده ( تولد - مرگ و میر - ازدواج و ... ) و ثبت آن در فرم شماره ۱

- ارزیابی ریسک فاکتورهای سلامت بر مبنای پرسشنامه های تغذیه ، دخانیات ، فعالیت بدنی ، آسم و آلرژی ، پرسشنامه قلب و عروق ( در صورت نداشتن بیماری های قلبی - عروقی مانند CVA, IHD و...): سعی شود با حداکثر سه سوال کلیدی وضعیت فرد از جهت احتمال اختلال در هریک از موارد یادشده تعیین گردد و در صورت داشتن مشکل در هر یک از پرسشنامه ها جهت مراجعه حضوری هماهنگ شود.

## کووید - ۱۹ و مراقبت های غیر حضوری (ویژه تیم سلامت کار و خانواده)

- ارزیابی تغییر در ریسک فاکتورهای مربوط به بیماری های مزمن
- ارزیابی ASCVD RISK در صورتی که برای فرد تاکنون انجام نشده و یا طبق درصد قبلی بدست آمده نیاز به ارزیابی مجدد می باشد، در صورت داشتن مشکل جهت مراجعه حضوری هماهنگ شود.
- ارزیابی بیماری های زمینه ای یا مزمن جدید و اطلاع به پزشک
- آموزش به بیمار و خانواده وی جهت اندازه گیری فشار خون ، قد و وزن (BMI) و قند خون در منزل
- ارزیابی ارجاعات خارج از سازمانی و ارائه مستندات در اولین مراجعه حضوری بیمار
- ارائه آموزش های مرتبط با تغییر سبک زندگی و خودمراقبتی
- پاسخ دادن به سوالات بیمار و در صورت نیاز هماهنگی با پزشک
- تعیین وقت مناسب جهت مراجعه حضوری به مرکز درمانی با هماهنگی پزشک و سایر اعضای تیم سلامت (آزمایشگاه ، بهداشت خانواده ، دندانپزشکی ، مشاوره تغذیه و...) و ثبت آن در اکسل و پرونده و اطلاع دادن آن به بیمار
- هماهنگی با واحد بهداشت خانواده که در صورت نیاز به مراجعه یکی از افراد خانواده به مرکز درمانی ، سایر اعضای خانواده (نوجوان ، کودک ، زنان باردار و...) نیز همراه با وی مراجعه کنند
- ارزیابی فرد و خانواده وی از نظر علایم مشکوک به کووید ۱۹ و در صورت مثبت بودن اطلاع به پزشک
- آموزش به بیمار درباره کووید ۱۹ و چگونگی خود اظهاری در سامانه nocoRona