

---

# MANUÁL PRO PACIENTY

## KOMUNIKACE S PRAKTICKÝM LÉKAŘEM NA DÁLKU (DISTANČNĚ) PROSTŘEDNICTVÍM VIDEOHOVORU NEBO TELEFONICKÉHO HOVORU

---



2022



I. LÉKAŘSKÁ  
FAKULTA  
Univerzita Karlova



Program **Éta**

Manuál pro pacienty je jedním z výstupů projektu 1. LF UK Ústavu veřejného zdravotnictví a medicínského práva.



Projekt TL04000105 „Digitální gramotnost v primární zdravotní péči: COVID-19 jako výzva pro rozvoj informačně-komunikačních technologií“ je spolufinancován se státní podporou Technologické agentury ČR v rámci Programu ÉTA

## ÚVODEM

---

Komunikovat se svým praktickým lékařem na dálku (distančně) můžete formou běžného telefonického rozhovoru, kdy se pouze slyšíte nebo prostřednictvím videohovoru, který je velmi podobný osobnímu setkání. Na způsobu distanční komunikace se musíte s lékařem domluvit a vzájemně si ho odsouhlasit. Budete informováni o možnostech vhodného technického spojení. Obdržíte také informaci, v jakém čase se můžete s lékařem spojit. Měli byste být informováni, jaký časový prostor má lékař pro komunikaci s vámi vymezen. Neváhejte se zeptat svého lékaře, co můžete od takového spojení očekávat.

Pro videohovor budete potřebovat internetové připojení a některé ze zařízení s podporou videa:



- **chytrý telefon**



- **notebook**



- **tablet**



- **stolní počítač s webovou kamerou a reproduktory**



- **sluchátka (vhodná pro čistší přenos zvuku)**

Manuál pro pacienty je pomůckou, která má pacientům ulehčit přípravu a vlastní průběh setkání s praktickým lékařem v novém virtuálním (online) prostředí. Zaměřuje se na popis činností, kterým by pacient měl věnovat pozornost při vzdálené komunikaci s praktickým lékařem, zejména pokud se jedná o jeho první zkušenost. Manuál je určen především pro komunikaci prostřednictvím video hovoru, ale lze ho podpůrně využít i pro telefonický hovor.

Manuál pro pacienty je rozdělen do čtyř popisných částí podle průběhu (video)hovoru a doplněn o shrnující check list (kontrolní seznam) zaměřený již jen bodově na přípravu distančního (video)hovoru s praktickým lékařem:

**A. Před schůzkou s praktickým lékařem**

**B. Příprava na (video)hovor**

**C. Během (video)hovoru**

**D. Po schůzce s praktickým lékařem**

**+ Check list (kontrolní seznam) pro pacienty *Příprava na distanční (video)hovor s praktickým lékařem na dálku***

## A. PŘED SCHŮZKOU S PRAKTICKÝM LÉKAŘEM

---

Stále více praktických lékařů používá pro vzdálenou komunikaci se svými pacienty zabezpečené (chráněné) platformy. K zabezpečenému (video)hovoru se můžete připojit pomocí počítače nebo přes mobilní aplikaci. Z ordinace lékaře vám bude zaslán (e-mailem nebo formou sms) odkaz (kód pozvánky), který vás nasměruje do virtuální čekárny, kde budete čekat na zahájení videohovoru s lékařem ve stanoveném čase.



**Zkontrolujte komunikační zařízení:** ujistěte se, že zařízení, které chcete použít, je plně nabitě a funkční, zejména mikrofon a kamera.



**Zkontrolujte internetové připojení:** ujistěte se, že připojení k internetu/Wi-Fi, je dostatečně silné a stabilní, ať už používáte telefon nebo počítač.



**Připravte si sluchátka s mikrofonem:** mohou vám pomoci odstranit případné hluky z okolí a pomáhat lepšímu soustředění v případě, že byste dostatečně nerozuměli.



**Připravte si dostupné zdravotní vybavení:** pokud máte k dispozici pomůcky na měření například tlaku, tepu, teploty, váhy, mějte je připravené k použití.



**Myslete na dobré osvětlení:** pokud je za vámi okno, zatáhněte žaluzie nebo závěsy, aby vám lékař dobře viděl obličej.



**Zajistěte si klid pro konzultaci:** vypněte zvonění telefonu a všechny hlučné přístroje, které by mohly rušit při komunikaci (televize, rádio a jiné domácí přístroje).



**Zajistěte si dostatečné soukromí:** lékař se může dotazovat na informace, které byste možná nechtěli, aby je slyšel kdokoliv jiný.



**Mějte v dosahu:** vodu/nápoj příp. jakékoli další věci, které můžete během schůzky potřebovat (kapesníky, poznámkový blok a psací potřeby, brýle, naslouchadla, ad.).



**Zvolte pohodlné oblečení:** lékař vás může požádat o provedení cvičení nebo odložení části oděvu a těsné oblečení by vám to mohlo komplikovat.



**Požádejte o pomoc:** členy rodiny nebo přátele, pokud máte obavy, že připojení s lékařem sami nezvládnete.



**Připojte se ke schůzce o několik minut dříve:** včasné připojení vám pomůže získat čas k řešení případných problémů.

## B. PŘÍPRAVA NA (VIDEO)HOVOR S PRAKTICKÝM LÉKAŘEM

---

Komunikace s praktickým lékařem vzdáleným přístupem může nahradit návštěvu v jeho ordinaci, ale má svoje specifika. Proto důkladná příprava na distanční schůzku s lékařem je pro úspěšné zvládnutí komunikace klíčová.



### **Připravte si kartičku zdravotní pojišťovny a doklad totožnosti:**

lékař musí bezpečně vědět, s kým komunikuje, a proto vás může požádat o případnou identifikaci.



**Připravte si seznam aktuálně užívaných léků:** je užitečné mít všechny léky, které aktuálně užíváte, k dispozici a vedle sebe během schůzky nebo alespoň jejich písemný seznam, aby mohl být váš lékař o nich informován.



**Připravte si aktuální lékařské zprávy:** všechny zprávy týkající se vašeho zdravotního stavu od jiných lékařů, z nemocnice, laboratoře, mohou být velmi důležité a mějte je proto po ruce.



**Rozmyslete si důvod vaší konzultace:** snažte si předem promyslet, jaké jsou hlavní příznaky nebo problémy, kterými trpíte. Máte nový nebo zhoršující se problém? Co jste vyzkoušeli, aby se to zlepšilo? Jsou nějaké příznaky někde na těle viditelné, ale na kameře nepostřehnutelné? Můžete si připravit i jejich stručný písemný seznam.



**Zapište si všechny otázky na lékaře:** jedná se o nový způsob komunikace, a proto může být snadné zapomenout na běžné dotazy, které jste chtěli probrat se svým lékařem.



**Pohodlně se usadte před kamerou:** posadte se před kamerou tak, aby vám byl vidět celý obličej, a pokud je to možné i horní část těla.



**Mějte volné ruce:** nadržte komunikační zařízení (např. mobil nebo tablet) v ruce, ale pokud je to možné, umístěte ho na pevný a stabilní základ (např. mobil mějte na stojánek nebo počítač na stole).



**A zapněte si mikrofon...**

## C. BĚHEM (VIDEO)HOVORU S PRAKTICKÝM LÉKAŘEM

---

Zpočátku je normální, že se necítíte příliš komfortně. Je to nový způsob komunikace v novém a neznámém virtuálním (online) prostředí. Zkuste si komunikaci s lékařem na dálku představit jako jakoukoli jinou návštěvu přímo v ordinaci. Postupujte podle pokynů a otázek, které vám lékař položí a snažte se na ně odpovídat stejně jako v jeho ordinaci.



**Představit se:** na začátku konzultace se prosím představte, stejně jako se vám představí i váš lékař



**Zvažit použití sluchátek:** zvažte použití sluchátek, která vám mohou zajistit čistší přenos zvuku.



**Neodcházet od zařízení:** dbejte na to, abyste se dívali do kamery a zůstávali v blízkosti zařízení, aby vás lékař viděl a slyšel.



**Informovaný souhlas:** lékař si vyžádá váš souhlas s videohovorem a upozorní vás na možná omezení videohovoru oproti klasickému vyšetření.



**Popisovat podrobně obtíže:** popisujete pečlivě a co nejpřesněji příznaky onemocnění, obtíže či problémy, které vás trápí.



**Postupovat podle pokynů lékaře:** pozorně poslouchejte, co vám lékař říká a postupujte podle jeho pokynů.



**Klást otázky:** zeptejte se na všechny otázky, které jste si připravili a nebyly ještě lékařem zodpovězeny.



**Porozumět informacím:** nebojte se ptát na to, čemu jste neporozuměli a požádat lékaře o další vysvětlení.



**Rozhodnutí lékaře:** lékař může v průběhu vzdálené komunikace rozhodnout o návštěvě jeho ordinace i doporučení do nemocnice.



**Časový prostor:** akceptujte lékařem vymezený časový prostor na konzultaci.



**Přerušení spojení:** při náhlém přerušení hovoru se pokuste znovu kontaktovat ordinaci lékaře.

## D. PO SCHŮZCE S PRAKTICKÝM LÉKAŘEM

---

Na základě informací a pokynů od lékaře je potřeba si rozvrhnout další postup léčby a také mu rozumět.



### Poznámky

Zapište si všechny důležité informace pro plán léčby (jak užívat léky, jak dlouho být v klidu, kdy se dostavit na kontrolu, ad). Udělejte si i další poznámky ze schůzky s lékařem, které si chcete zapamatovat (např. doporučená životospráva, dietní omezení, ad.).



### Kontrola

V případě, že lékař doporučil další kontrolu, objednejte se podle jeho pokynů na další distanční schůzku nebo přímo do jeho ordinace. Pokud si nejste jisti, jakou formou má proběhnout další kontrola, kontaktujete ordinaci lékaře.



### Zhoršení zdravotního stavu

Při zhoršení onemocnění kontaktujte ordinaci lékaře nebo v případě závažných zdravotních potíží i přímo zdravotnickou záchrannou službu!



**Nedělejte si starosti, pokud jste zapomněli položit otázku, vymysleli jste něco později nebo potřebujete pomoc s pochopením vašeho zdravotního stavu a nastavené péči...**

**...váš lékař vám jistě rád poskytne potřebné informace.**

#### Příloha:

**CHECK LIST (kontrolní seznam) PRO PACIENTY *Příprava na (video)hovor s praktickým lékařem na dálku***

#### Zdroje:

Mucha C. Telemedicína v ordinaci všeobecného praktického lékaře. *Čas. Lék. čes.* 2021; 160: 287–289.

Prasad A. et al. Preparing for Telemedicine Visits: Guidelines and Setup. *Front Med (Lausanne)*. 2020 Nov 25;7:600794.