

SCHEMA PER IL CALL CENTER

Indice:

- Telefonata dopo 48 ore: schema, risultato
- Telefonata dopo 10 giorni: schema, risultato
- DATABASE: per ogni singolo paziente
- Telefonate ricevute dal MMG per richiesta di pareri telefonici
esito
- Telefonate ricevute dal MMG per richiesta di visita specialistica
esito

Argomenti trattati durante la telefonata :

- Verifica dell'attivazione dei presidi e dell'ossigenoterapia, se richiesti.
- Verifica attivazione dell'ADI, se richiesta
- Verifica della compliance alla terapia farmacologia, alla dieta ed al progetto riabilitativo (se prescritto)
- Verifica della stabilità clinica del paziente e la comparsa di una eventuale modificazione della sintomatologia o modificazioni delle abitudini di vita (esempio non esce più di casa , ha ridotto la propria attività in casa) che possono suggerire un peggioramento della malattia
- Corretta assunzione della terapia
- Variazioni del peso o di altri parametri vitali del paziente

L'IP del Call Center dovrà stimolare l'adesione del paziente al programma terapeutico concordato con il medico e ad effettuare i successivi controllo presso il proprio MMG ed al Centro come programmato.

A) TELEFONATA DOPO 48 ORE: RISULTATI

1) Attivazione presidi (ADI, OLT, etc)

SI NO Non richiesti

2) Compliance terapia

Scarsa - meno del 50 % (si dimentica spesso) (1 a)

Buona - almeno 80% (si dimentica qualche volta)

Ottima - assume sempre i farmaci correttamente

3) Terapia inalatoria

non difficoltà alla impiego

difficoltà all'impiego

4) Dieta : apporto alimentare

segue le indicazioni del medico

non segue le indicazioni dal medico

spesso

5) Condizioni cliniche: frequenza respiratoria, sensazione di dispnea

stabili

migliorato

peggiorato

4) Attività fisica (rispetto ai giorni precedenti)

stabile

migliorata

peggiorata

B) TELEFONATA DOPO 10 GIORNI DALL' ARRUOLAMENTO: RISULTATI

1) Compliance terapia

- Scarsa - meno del 50 % (si dimentica spesso) (1 a)
- Buona - almeno 80% (si dimentica qualche volta) (1 b)
- Ottima - assume sempre i farmaci correttamente (1 c)

2) Terapia inalatoria

- non difficoltà alla impiego (2 a)
- difficoltà all' impiego (2 b)

3) Dieta: apporto alimentare

- segue le indicazioni del medico (3 a)
- non segue le indicazioni dal medico (3 b)
- spesso (3 c)

4) Condizioni cliniche: frequenza respiratoria, sensazione di dispnea

- stabili (4 a)
- migliorato (4 b)
- peggiorato (4 c)

5) Attività fisica (rispetto ai giorni precedenti)

- stabile (5 a)
- migliorata (5 b)
- peggiorata (5 c)

6) Peso

- stabile (6 a)
- aumentato di _____ (6 b)
- ridotto di _____ (6 c)

SCHEDA RIASSUNTIVA PAZIENTE :

Centro: _____

Nome e cognome: _____

	Data	Attivazione presidi	Compliance terapia	Terapia inalatoria	Dieta	Condizioni cliniche	Attività fisica	Peso	
1° tel		Si No	1a 1b 1c	2a 2b 2c	3a 3b 3c	4a 4b 4c	5a 5b 5c	6a 6b 6c	
2° tel			1a 1b 1c	2a 2b 2c	3a 3b 3c	4a 4b 4c	5a 5b 5c	6a 6b 6c	

Scheda telefonate ricevute dal MMG

Data	Richiesta	Esito	Esisto : se visita	Esisto : se visita	Nuova visita programmata	Visita programmata il
	<input type="checkbox"/> parere <input type="checkbox"/> visita	<input type="checkbox"/> parere telefonico <input type="checkbox"/> visita	modifica terapia <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> rinvio domicilio <input type="checkbox"/> ricovero	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
	<input type="checkbox"/> parere <input type="checkbox"/> visita	<input type="checkbox"/> parere telefonico <input type="checkbox"/> visita	modifica terapia <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> rinvio domicilio <input type="checkbox"/> ricovero	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	
	<input type="checkbox"/> parere <input type="checkbox"/> visita	<input type="checkbox"/> parere telefonico <input type="checkbox"/> visita	modifica terapia <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> rinvio domicilio <input type="checkbox"/> ricovero	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	