

واحد ارتباطات

صدای آژیر آمبولانس فریاد مددخواهی یک مصدوم و یا بیمار است که به‌صدا در می‌آید و روزانه شاهد این صحنه‌ها در زندگی شهرنشینی خود هستیم که این باعث یک احساس نامطبوع در تمام انسانها می‌گردد اما واقعا هر بیماری یا اتفاقی اورژانسی بوده و باید با اورژانس ۱۱۵ تماس حاصل نمود؟

بیماری و یا حوادث اورژانس به مواردی اطلاق می‌شود که در صورت عدم ارائه به موقع اقدامات امدادی - درمانی منجر به صدمات عضوی و یا جانی و مشکلات روانی بیمار می‌شود با توجه به رشد جمعیت و کمبود امکانات ظرفیت پاسخگویی سیستم فوریت‌های پزشکی ۱۱۵ محدود می‌باشد در نتیجه تدابیری در این زمینه اندیشیده شده است تا بتوان با امکانات موجود از عوارض مرگ و میر بیماران اورژانسی جلوگیری نمود به همین منظور واحد ارتباطات اورژانس ۱۱۵ وظیفه پاسخگویی به تماس گیرندگان اورژانس را دارد

سیر کار این مجموعه خدمتگزار از تماس تلفنی یک شهروند شروع می‌شود.

واحد ارتباطات شامل اپراتورهای تلفن ، اپراتور بی سیم و پزشک ارتباطات می‌باشد. اپراتور تلفن در حین مکالمه تلفنی سئوالاتی را در مورد وضعیت بیمار از تماس گیرنده بعمل می‌آورد که اصطلاحا به آن تریاژ تلفنی اطلاق می‌گردد تریاژ تلفنی یک فرایند سازمان یافته است که نشانه‌ها و علائم بیماری فرد تماس گیرنده را از نظر فوریت پزشکی غربالگری کرده و به تماس گیرنده براساس شدت مشکل توصیف شده توصیه خواهد کرد که چه وقت به پزشک مراجعه کند و تماس گیرنده را به مناسب ترین سرویس خدمات درمانی یا مراقبت در منزل راهنمایی کند . حال این پرسشها شامل سن بیمار ، سابقه بیماری وی و اینکه در حال حاضر از چه مشکلی شکایت دارد و... می‌باشد که بعد از جمع آوری اطلاعات لازم ، تماس گیرنده در دو حالت ممکن قرار می‌گیرد.

۱- این بیمار نیاز به اقدامات اورژانسی و اعزام آمبولانس ندارد و توصیه هائی از قبیل مراجعه به درمانگاه و اقدامات اولیه درمانی در منزل به خود بیمار یا ویزیتور وی داده می شود.

۲- مواردی که اپراتور تلفن تشخیص نمی دهد ، تماس را به خط تلفن پزشک ارتباطات وصل کرده و توضیحاتی در مورد تاریخچه وی به پزشک بدهد، پزشک با بیمار یا ویزیتور وی صحبت می کند و در نهایت با تشخیص ایشان یا آمبولانس اعزام می شود یا توصیه های لازم (ارجاع به مراکز درمانی) را به ایشان می نمایند.

تماسهائی که به اعزام آمبولانس منتهی می شود بعد از پر شدن فرمهای ماموریتی که شامل گرفتن شماره تماس از فرد تماس گیرنده و آدرس کامل و جامعی از موقعیت بیمار یا مصدوم می باشد به قسمت بی سیم تحویل داده شده. اپراتور بی سیم بعد از آگاهی از آدرس بیمار نزدیک ترین آمبولانس را به محل حادثه یا منزل بیمار اعزام می کند.

به خاطر داشته باشید که تماس با مرکز اورژانس ، الزاما به معنای اعزام آمبولانس بر بالین بیمار نیست. در بسیاری از موارد ، راهنمایی کارشناسان و پزشکان اورژانس در واحد ارتباطات می تواند پاسخگوی سئوالات و مشکلات تماس گیرندگان باشد.