

kaiku²⁴

Digilääkäripalvelut Kaiku24:ssä, prosessikuvauksia
Rita Arjonen, johtava lääkäri

Kaiku24:n digilääkäritoiminta on jaettu konsultti- ja etälääkäritoimintaan

Konsultti on jatkuvasti hoitajien käytössä ja valmiina vastaamaan konsultaatioihin. Vuoro joka päivä klo 8-20. Lääkäri voi tehdä vuoron kokonaisena tai blokeissa klo 8-12, 8-16, 16-20



**KONSULTTI-
LÄÄKÄRI**

Nykytila

JOKA PÄIVÄ klo 8-20



ETÄLÄÄKÄRI

Nykytila

ARKISIN klo 8-20

Etälääkäri pitää etäajanvarausvastaanottoja erikseen sovitusti klo 8-20 välillä arkisin. Lääkäri voi tehdä vuoron kokonaisena tai 4h blokeissa; klo 8-12, 12-16, 16-20

Digilääkäritoiminnan prosessi Kaiku24:ssä -

Digihoitaja tekee hoidontarpeen arvion ja aloittaa hoidon heti. Lääkärit ovat konsultoitavissa välittömästi. Etävastaanotoilla potilaan hoito saadaan alkuun.



Potilaan prosessi Kaiku24:n etävastaanottotoiminnassa

Yhteydenotto terveys- palveluihin

- Potilas soittaa, täyttää Omaolon tai ottaa yhteyttä sähköisen yhteydenotto-pyyntön tai chatin kautta hyvinvointi-alueen nettisivuilla tai mobiili-sovelluksessa

Hoidontarpeen arvio

- Potilaalle tehdään hoidontarpeen arvio potilaan valitsemassa yhteiskanavassa joko sähköisesti tai puhelimitse
- Hoitaja arvioi voidaanko potilaan asia hoitaa etänä
- Asiakas-segmentointi ja hoidon jatkuvuus otetaan huomioon

Etävastaan- ottoajan varaaminen

- Potilaalta kysytään halukkuus ja tekninen kyvykkyys videovastaanottoon
- Sähköisessä kanavassa (Omaolo tmv.) potilas saa tietyissä indikaatioissa suoraan ajanvarausoikeuden etävastaanotolle ja varaa ajan itse
- Puhelimessa hoitaja varaa ajan
- Potilas saa tekstiviestillä linkin, jolla pääsee liittymään videovastaanotolle

Liittyminen etävastaan- otolle

- Potilas liittyy videovastaanotolle saamansa linkin kautta tai lääkäri soittaa potilaalle, jos on sovittu asioinnista puhelimitse
- Videovastaanotolla potilas ohjataan linkistä ensin vahvaan tunnistautumiseen
- Videovastaanotto alkaa sovittuna aikana, kun etälääkäri liittyy mukaan

Etävastaan- otolla

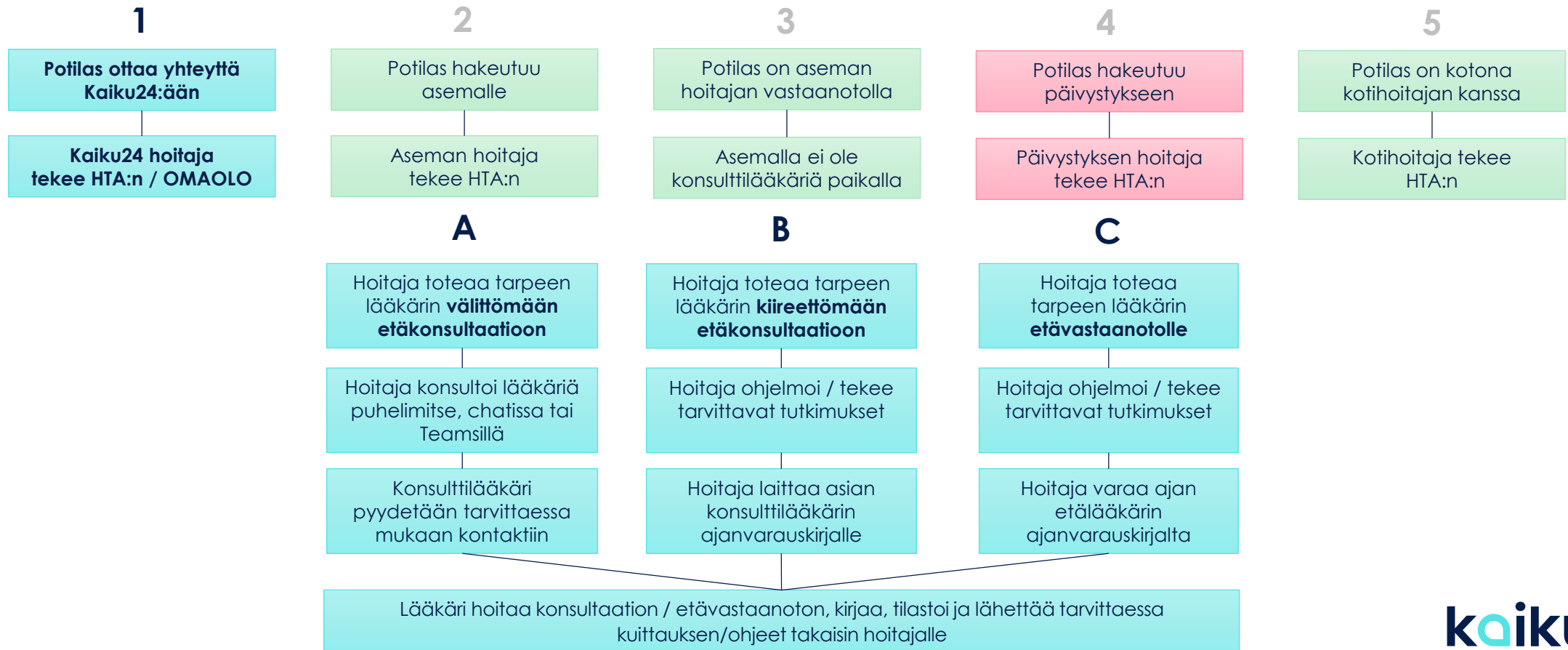
- Potilas ja lääkäri näkevät toisensa videoyhteydellä
- Yhteydellä voidaan jakaa dataa molemminpuolisesti, esim. mittaustuloksia
- Yhteyden aikana voidaan ottaa valokuvia
- Lääkäri tallentaa tarvittaessa valokuvan tai mittaustulokset potilastietoihin

Etävastaanotto päättyy

- Potilas ja lääkäri päättävät etävastaanoton
- Molemmat kirjautuvat ulos järjestelmästä automaattisesti
- Video ei tallennu järjestelmään

Ohjautumispolkuja etälääkärille

Kymsootessa käytössä polut 1 A, B ja C



Asiakaspolku etälääkärille, polku 1



Asiakas soittaa tai ottaa yhteyttä asiakaspalvelukeskukseen sähköisen kanavan kautta (chat, Omaolo, Hyvis)



Digihoitaja käsittelee yhteydenoton ja muuttaa kontaktin tarvittaessa videoyhteydeksi



Digihoitaja toteaa tarpeen lääkärin konsultointiin ja konsultoi etänä tai pyytää lääkärin mukaan samaan yhteydenottoon, josta potilas ja lääkäri voivat jatkaa keskustelua kaksin

Asiakaspolku etälääkärille, polku 2



Asiakas soittaa tai ottaa yhteyttä asiakaspalvelukeskukseen sähköisen kanavan kautta (chat, Omaolo tai Hyvis)



Digihoitaja käsittelee yhteydenoton ja muuttaa kontaktin tarvittaessa videoyhteydeksi



Digihoitaja toteaa tarpeen lääkärin kiireettömälle vastaanotolle, tekee tarvittavat tutkimuspyynnöt ja varaa ajan potilasta ennen hoitaneelle (oma)lääkärille tai etälääkärille, jos asia voidaan hoitaa etänä

Asiakaspolku etälääkärille, polku 3



Asiakas tulee asioimaan sote-keskukseen



Sote-keskus hoitaja tekee hoidontarpeen arvion ja toteaa tarpeen lääkärin konsultaation tai kiireelliseen reseptin uusintaan



1) Hoitaja laittaa kiireellisen reseptipyynnön etälääkärin ajanvarauskirjalle

3) Hoitaja varaa ajan etälääkärille, jos asia voidaan hoitaa etänä

2) Hoitaja konsultoi etälääkärinä joko välittömästi puhelimitse, videoyhteydellä ja laittaa potilaan etälääkärin ajanvarauskirjalle konsultaationa