

ALGORITMUS MZ CALL CENTRUM 1212

1) **Mám nově vzniklé zdravotní potíže**

Máte některý z následujících příznaků?

- dušnost/pocit ztíženého dýchání bez souvislosti s kašlem
- horečka >38 stupňů
- suchý kašel

Pokud se vám **hůře dýchá**, nebo máte **horečku a současně suchý kašel**, volejte ihned linku **155** a postupujte podle instrukcí operátora.

Pokud máte **horečku**, která trvá dále než dva dny, nebo **suchý kašel bez horečky**, kontaktujte telefonicky **praktického lékaře nebo pohotovost** (mimo pracovní dobu praktického lékaře) a postupujte podle jejich instrukcí.

Pokud je vám **více než 60 let** a máte **kterýkoliv z výše uvedených příznaků**, kontaktujte telefonicky **praktického lékaře nebo pohotovost** (mimo pracovní dobu praktického lékaře) a postupujte podle jejich instrukcí.

Pokud máte **pouze horečku po dobu kratší než dva dny**, je nutno brát ohled na sebe i ostatní: zůstaňte v domácí karanténě, sledujte se, užívejte léky proti horečce.

Pokud **nemáte** ani jeden z těchto příznaků, nejedná se v tuto chvíli pravděpodobně o COVID-19: průběžně sledujte svůj zdravotní stav a dvakrát denně si měřte teplotu.

Pokud máte jiné neodkladné zdravotní problémy, obraťte se na svého lékaře.

2) **Potřebuji provést test na přítomnost nového koronaviru**

Máte doporučení nebo žádanku k provedení testu od lékaře?

Pokud ano, hledáte vhodné odběrové místo?

Seznam odběrových míst, operátor 1212 volajícimu pomůže určit vhodná odběrová místa včetně provozní doby: <https://koronavirus.mzcr.cz/seznam-odberovych-center/>

Pokud **nemáte příznaky** onemocnění a doporučení nebo žádanku od lékaře, **vyšetření není indikováno**. Lze ho provést pouze na několika odběrových místech a testování si musíte uhradit sám (orientační cena je 2900 Kč) - odběrová místa pro samoplátce viz odkaz výše.

Pokud jste v domácí karanténě (pozn. není stejné jako "celonárodní karanténa"), necestujte na odběrové místo veřejnou nebo sdílenou dopravou.

Pokud se dopravujete na odběrové místo vlastním autem, jedte sami nebo s doprovodem maximálně jedné osoby, použijte ochranu úst a nosu.

3) **Byl jsem testován a čekám na výsledek**

Informace o výsledku testu vám podá lékař nebo KHS, prosím čekejte.

Při větším vytížení laboratoří či odběrových míst může sdělení výsledku trvat déle, i několik dní.

Pokud jste zároveň v domácí karanténě, dodržujte nadále její pravidla.

Pokud máte zdravotní potíže, postup jako v případě 1)

4) **Můj test na přítomnost nového koronaviru je pozitivní.**

Zůstaňte v domácí izolaci. Kontaktujte telefonicky praktického lékaře a postupujte podle jeho instrukcí.

5) **Byl jsem v úzkém kontaktu s nakaženou osobou**

Definice rizikového kontaktu:

- 1) osoba žijící ve stejné domácnosti jako pacient s Covid-19
- 2) fyzický kontakt (například potřesení rukou) s pacientem s Covid-19
- 3) nechráněný přímý kontakt s infekčními sekrety pacienta s Covid-19
- 4) osobní kontakt, pobyt v uzavřeném prostředí (místnost, vozidlo, čekárna) s osobou s Covid-19 na vzdálenost menší než 2 metry a po více než 15 minut
- 5) zdravotnický nebo sociální pracovník poskytující péči o pacienta s Covid-19 nebo laboratorní pracovník zpracovávající vzorky bez adekvátních OOP nebo s jejich nesprávným použitím

Jde o rizikový kontakt?

Pokud **ano**, postupujte stejně jako v případě 6)

Pokud **ne**, není potřeba přijímat žádná opatření.

Pokud máte zdravotní potíže, postup jako v případě 1)

6) **Vrátil jsem se ze zahraničí v posledních 14 dnech**

Kontaktujte telefonicky svého praktického lékaře a dodržujte karanténu.

<http://www.szu.cz/tema/prevence/rady-a-doporuceni-pro-domaci-karantenu>

- zůstaňte v domácím prostředí
 - s výjimkou lékařské péče
 - pro obstarání potravin atp. požádejte jinou osobu nebo objednat on-line (upozorněte dovoz)
- izolujte se od ostatních osob ve vaší domácnosti
 - dobře větratelná místnost s oknem
 - zavírejte dveře
 - vyhněte se sdílení domácích potřeb
 - pokud možno používejte oddělenou koupelnu a WC, pokud není používejte jako poslední a pak úklid
 - při jakémkoliv nezbytném kontaktu s ostatními noste obličejovou roušku
- myjte si ruce
- nevěte si domů návštěvy

Pokud máte zdravotní potíže, postup jako v případě 1)

Algoritmus telefonické komunikace a další postup u osob, které mají podezření na onemocnění COVID-19 a/nebo se chtějí nechat testovat na přítomnost SARS-CoV-2 či protilátek.

Osoba se telefonicky spojí s call centrem na lince 1212

- bude se řídit automatickým hlasovým návodem na volbu tlačítek k dalšímu přesměrování
- zodpoví dotazy operátora call centra
- dál postupuje podle doporučení operátora call centra

Operátor call centra 1212

- vytěží informace podle algoritmu pro call centrum
- dále postupuje podle algoritmu pro call centra
- provede třídění případů podle níže uvedených postupů A, B, C

Kritéria telefonického hodnocení onemocnění COVID-19:

- **Klinická:** horečka >38 stupňů, suchý kašel, dušnost – pokud není možné tyto příznaky vysvětlit jinak
- **Epidemiologická:** z důvodu probíhajícího mezilidského přenosu SARS-CoV-2 v ČR tato kritéria splňují všichni občané ČR a všichni cizí státní příslušníci pobývající na území ČR.

Klinická
NE

A

Klinická
NE

B

Klinická
ANO

C

Osoba má obavu o své zdraví, a nevyžaduje test

- sleduje svůj zdravotní stav a 2x denně si měří teplotu
- při zhoršení zdravotního stavu kontaktuje praktického lékaře nebo pohotovost (mimo pracovní dobu praktického lékaře)
- při vzniku dušnosti bez vazby na kašel kontaktuje linku 155

Osoba se chce nechat testovat

- pokud nemá klinické příznaky onemocnění, testování se t.č. nedoporučuje
- pokud i nadále trvá na testu, call centrum nabídne možnost provedení za úhradu a kontakt nejbližší odběrové místo pro samoplátce
- dále se postupuje podle „A“

Osoba s klinickými příznaky

- kontaktuje telefonicky praktického lékaře nebo pohotovost (mimo pracovní dobu praktického lékaře)
- postupuje podle instrukcí praktického lékaře nebo pohotovosti
- v případě významné dušnosti bez vazby na kašel kontaktuje linku 155

Krajská hygienická stanice

- v případě pozitivního výsledku laboratorního vyšetření provede epidemiologické šetření
- nařídí karanténu kontaktům

Praktický lékař

- posoudí zdravotní stav a při podezření na COVID-19:
 - nařídí domácí izolaci
 - vystaví e-neschopenku
 - indikuje testování na SARS-CoV-2
 - informuje místně příslušnou KHS

Tento algoritmus byl vypracován dne 18. 3. 2020 a nahrazuje algoritmy z 5.3.2020. Algoritmus může být dále upravován v závislosti na změnách epidemiologické situace a dalších souvisejících okolnostech.