



USAID
TỦ NHÂN DÂN MỸ



fhi360
THE SCIENCE OF IMPROVING LIVES



**Tài liệu hỗ trợ liên lạc qua điện thoại
đối với Khách hàng chậm/trì hoãn
tới đăng ký chăm sóc điều trị HIV**



Lời nói đầu

Một trong những mục đích quan trọng của Tư vấn xét nghiệm HIV là nhằm phát hiện sớm khách hàng có kết quả HIV dương tính và chuyển gửi, hỗ trợ những khách hàng đó tiếp cận và đăng ký kịp thời vào chăm sóc và điều trị HIV. Tuy nhiên, các cơ sở TVXN HIV gặp phải khó khăn là khách hàng thường **trì hoãn việc đăng ký chăm sóc điều trị** sau khi đã nhận kết quả xét nghiệm HIV Dương tính. Theo các kết quả nghiên cứu và phản hồi từ cơ sở dịch vụ, các lý do, rào cản chính là do:

- 🗨️ Vẫn cảm thấy khỏe mạnh
- 🗨️ Sợ bị kỳ thị và xa lánh bởi người xung quanh
- 🗨️ Chưa hiểu rõ tầm quan trọng và lợi ích của việc đăng ký điều trị sớm, bao gồm gói dịch vụ tiền ART
- 🗨️ Bận việc, phải lo kiếm tiền duy trì cuộc sống
- 🗨️ Sợ thông tin không được bảo mật
- 🗨️ Sợ tác dụng phụ của thuốc
- 🗨️ Đường xá xa xôi, không đến nơi khám được
- 🗨️ Sợ thủ tục đăng ký điều trị phức tạp, khó khăn

Trên thực tế, các tư vấn viên thường gặp khó khăn trong việc tư vấn giải tỏa các băn khoăn, e ngại liên quan đến các lý do, rào cản này. Tài liệu này được biên soạn nhằm truyền tải các thông điệp chính mà các tư vấn viên và nhân viên tiếp cận cộng đồng có thể sử dụng để điện thoại theo dõi tiếp tục và thuyết phục khách hàng dương tính còn đang e ngại, trì hoãn để họ **đăng ký chăm sóc điều trị HIV sớm**. Tài liệu cũng đưa ra một số tình huống minh họa điển hình để tham khảo.

Hướng dẫn sử dụng:

Ghi nhớ thông điệp chính



Tham khảo tình huống điển hình



Liên hệ với khách hàng



Tìm hiểu và thuyết phục

Chúc các bạn thành công!

Các thông điệp chính



Mặc dù bạn **cảm thấy khỏe mạnh** và bên ngoài có thể **không có biểu hiện triệu chứng gì, nhưng bên trong sức đề kháng có thể đã bắt đầu bị suy giảm.**

Nếu **không điều trị kịp thời**, bệnh có thể tiến triển rất nhanh khiến **cơ thể đổ bệnh và suy yếu**. Sức khỏe yếu sẽ không làm việc được và còn tốn tiền khám chữa bệnh.

THÔNG ĐIỆP



Người nhiễm HIV được điều trị thuốc ARV sẽ rất hiệu quả, giúp bệnh nhân **cải thiện sức đề kháng, khỏe mạnh hơn**. Hiện nay, **HIV chỉ** còn được coi là **căn bệnh mãn tính** (giống như các bệnh tim mạch, huyết áp, tiểu đường. Bệnh nhân chung sống với bệnh và duy trì uống thuốc hàng ngày.)

Các **thuốc ARV** hiện nay có **ít tác dụng phụ** hơn. Phần lớn các tác dụng phụ này chỉ xảy ra trong một **thời gian ngắn** và sẽ **mất đi sau vài tuần** khi cơ thể quen với những loại thuốc này

Tuy nhiên, **không phải ai nhiễm HIV cũng cần phải uống ARV ngay**. Người nhiễm HIV chỉ uống thuốc ARV khi có chỉ định của bác sỹ.

Điều trị các Nhiễm trùng Cơ hội và khám, xét nghiệm định kỳ để theo dõi tình trạng sức khỏe cũng hết sức quan trọng.

Tất cả những **bệnh nhân tới giai đoạn cần uống ARV** đều được **cấp thuốc kịp thời và đầy đủ**.



Nhiễm

HIV không phải là dấu chấm hết. Nếu **điều trị HIV kịp thời và tuân thủ điều trị đúng** theo chỉ định của bác sĩ, bệnh nhân sẽ **duy trì được sức khỏe lâu dài, tăng cường chất lượng cuộc sống** của mình, tiếp tục sống có ích cho gia đình, như những người bình thường khác.



Thủ tục

đăng ký điều trị hiện đã được **đơn giản hóa nhiều** so với trước đây. Nhân viên đón tiếp tại cơ sở điều trị sẽ **hỗ trợ bạn các bước đăng ký.**

Bệnh nhân cần **chuẩn bị trước giấy kết quả xét nghiệm HIV dương tính, CMND hoặc giấy tờ tùy thân có ảnh** (có thể thay bằng xác nhận có ảnh của chính quyền địa phương) **và 2 ảnh 3x4**



Mọi nhân viên

cơ sở dịch vụ HIV đều **được tập huấn** và ký **cam kết đảm bảo bí mật** danh tính và kết quả xét nghiệm của khách hàng.



Sức khỏe

là quan trọng. Anh/chị đừng chờ đến khi bị ốm mới đến cơ sở y tế. **Hãy đến đăng ký điều trị càng sớm càng tốt!**



Tình huống điển hình 1: Ví dụ một cuộc chuyện trò qua điện

thoại giữa tư vấn viên và khách hàng. Khách hàng sẽ đưa ra một số lý do về việc không tham gia điều trị và tư vấn viên giải quyết vấn đề, thuyết phục khách hàng.

Bận/Nhà xa/Thấy bản thân khỏe/ Không có vấn đề

TVV	Đây có phải là số của Nguyễn Văn Minh không?	
		Đúng rồi chị ạ. KH
TVV	Chào em, chị là Hiền, tư vấn viên của phòng TVXN HIV Diễn Châu, em có qua chỗ chị nhận kết quả xét nghiệm cách đây gần 1 tháng đó, em có nhớ không?	
		Dạ, em nhớ KH
TVV	Em vẫn khỏe chứ? Em đã đăng ký vào chăm sóc điều trị chưa?	
		Dạ, chưa. KH
TVV	Em gặp khó khăn gì sao?	
	Tại hoàn cảnh em khó khăn, nhà lại xa, đi mất 4-5 tiếng mới đến, lại tốn kém nên vẫn đang lẩn lữa chị ạ	KH
TVV	(động viên): Chị hiểu, hôm em xuống làm xét nghiệm chị cũng đã biết điều đó, nhưng sức khỏe là trên hết em ạ. Trước sau gì cũng phải đăng ký điều trị, mà đến càng sớm thì càng tốt cho sức khỏe, điều trị sớm còn giúp em đỡ được rất nhiều chi phí nếu không điều trị mà bị bệnh nặng.	
	Em đi rừng suốt, là trụ cột chính trong nhà, nuôi 2 con nhỏ nên không có thời gian để nghĩ đến sức khỏe của mình nữa.	KH
TVV	Nếu em không điều trị thì sau này khi sức khỏe giảm sút thì ai sẽ thay em kiếm tiền để nuôi gia đình. Mất một buổi thôi, em cố gắng thu xếp công việc nhé. Trong gia đình có ai có thể hỗ trợ cho em không?	

<p>Không có ai cả chị ạ, nhà em neo người lắm, họ hàng cũng khó khăn, không giúp gì được. Nhưng mà em thấy sức khỏe của mình vẫn bình thường nên em nghĩ là chưa cần thiết phải điều trị, để một thời gian sau cũng được.</p>	<p>KH</p>
<p>TVV</p>	<p>Có nhiều người suy nghĩ giống em, chính vì vậy khi họ đến đăng ký điều trị thì tình trạng rất yếu, khi đó khó có thể phục hồi sức khỏe. Em hãy nghĩ đến sức khỏe lâu dài, có thể bây giờ em thấy mình vẫn đang khỏe, vẫn làm việc bình thường, nhưng thực chất HIV đang làm suy yếu cơ thể em. Nếu không điều trị kịp thời, em sẽ mắc nhiều bệnh, bệnh sẽ tiến triển rất nhanh, cơ thể đổ bệnh và suy yếu, lúc đó em sẽ không những không thể lao động kiếm tiền mà còn phải tốn nhiều tiền chữa bệnh. (có thể nêu cụ thể lợi ích của điều trị sớm nếu cần) Vậy em đừng chần chừ nữa, hãy đến phòng khám để điều trị sớm nhé.</p>
<p>Dạ, em sẽ cố gắng đăng ký điều trị ngay chị ạ. Nhưng thủ tục đăng ký có gì phức tạp không chị?</p>	<p>KH</p>
<p>TVV</p>	<p>Không có gì phức tạp cả. Em đến vào giờ hành chính, nhớ mang theo giấy xét nghiệm khẳng định, chứng minh nhân dân, và 2 cái ảnh 3x4 nhé.</p>
<p>Thế để em về chụp cái ảnh rồi tuần sau lên đó vậy.</p>	<p>KH</p>
<p>TVV</p>	<p>Thế tuần sau lên nhé, có khó khăn gì cứ gọi cho chị. Cố gắng đến vào đầu tuần sau nhé.</p>
<p>Em chào chị</p>	<p>KH</p>



Tình huống điển hình 2:

Đăng ký phức tạp/ Đăng ký xong cũng không được uống thuốc/ Sợ thuốc có nhiều tác dụng phụ

TVV	Chào Hoàng. Chị là Hiền ở phòng TVXN HIV Diễn Châu	
	Vâng, em nhớ rồi	KH
TVV	Chào em, hôm trước chị có giới thiệu em đi đăng ký điều trị ở phòng khám ngoại trú nhưng hình như em chưa làm thủ tục để đăng ký điều trị phải không? Chị có liên lạc nhiều lần theo số điện thoại mà em cung cấp hôm nay mới thấy em bắt máy.	
	Vậy hả chị, em có công việc làm ăn xa nên phải đi ngay. Thời gian qua lu bu công việc quá. Em cũng đã ghé qua phòng khám nhưng bận việc mà thấy hình như thủ tục đăng ký vào điều trị ở bên đó cũng phức tạp nên hơi nản chị ạ	KH
TVV	Có thể, hôm chị chuyển gửi em sang có khá đông bệnh nhân đến khám, lấy thuốc, đăng ký điều trị nên em phải chờ đợi hơi lâu, chú thủ tục đăng ký điều trị không phức tạp đâu em ạ.	
	Em ngồi nghe thấy họ đòi hỏi phải có mấy loại giấy tờ gì đó nữa.	KH
TVV	Em chỉ cần đưa theo giấy xét nghiệm khẳng định HIV dương tính ,2 ảnh 3x4, chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân nào có ảnh là được.	
	Dạ. (KH vẫn còn băn khoăn)	
	Nhưng chị ơi, em có thằng bạn cũng đăng ký điều trị ở đây, nhưng đã một năm rồi vẫn chưa được uống ARV là sao chị? Đăng ký điều trị mà chưa được uống ARV thì vội làm gì?	KH

TVV	<p>Không phải người nào cũng cần phải uống ARV ngay. Có bệnh nhân sẽ uống ARV sớm, có những bệnh nhân mới nhiễm ở giai đoạn đầu thì chưa cần uống ARV mà sẽ được bác sỹ ở cơ sở điều trị sẽ thăm khám, bác sỹ sẽ cho em làm một số xét nghiệm để xác định em đã tới giai đoạn cần uống ARV chưa hay cần uống các loại thuốc phù hợp khác, sẽ hẹn lịch khám lại cho em để theo dõi và hỗ trợ liên tục.</p> <p>Em yên tâm, tất cả những bệnh nhân đến giai đoạn cần uống ARV đều được cấp thuốc kịp thời và đầy đủ theo quy định, nhưng nếu đến muộn khi sức khỏe đã yếu quá rồi thì việc điều trị sẽ khó khăn và kém hiệu quả hơn rất nhiều.</p>
	<p>Em nghe bảo thuốc ARV uống phức tạp lại có nhiều tác dụng phụ nữa, liệu có ảnh hưởng gì nghiêm trọng không chị? KH</p>
TVV	<p>Uống thuốc để cải thiện sức khỏe chắc chắn là tốt hơn là không uống để rồi bị ốm đúng không em? Các loại thuốc hiện nay đã được cải tiến, có loại chỉ cần uống 1 viên mỗi ngày, rất dễ uống và hiệu quả, lại có ít tác dụng phụ hơn. Phần lớn các tác dụng phụ này chỉ xảy ra trong thời gian ngắn, vài tuần sau sẽ mất đi khi cơ thể em đã quen với những loại thuốc ấy. Bác sỹ cũng sẽ luôn hỗ trợ và có thể điều chỉnh thuốc nếu cần.</p>
	<p>Thế thì em yên tâm rồi. KH</p>
TVV	<p>Vậy em yên tâm tới đăng ký sớm nhé</p>
	<p>Vâng, cảm ơn. Chào chị KH</p>
TVV	<p>Chào em. Chúc em điều trị tốt nhé</p>



Tình huống điển hình 3:

Ngại, sợ mọi người biết

TVV	Chào chú, cháu là Hiền, tư vấn viên phòng TVXN HIV Diễn Châu. Hôm trước chú có đến xét nghiệm HIV tại chỗ cháu đó ạ.	
	Ah, có việc gì không vậy cô? Cô chờ tôi một chút, có gì đấy cô?	KH
TVV	Hôm trước chú đến lấy kết quả xét nghiệm HIV và cháu có giới thiệu chú đến đăng ký điều trị HIV tại PKNT Diễn Châu đó ạ. Cháu có theo dõi phản hồi đăng ký điều trị, nhưng chưa thấy chú đến đăng ký điều trị.	
	Ah, chú chưa đến vì cũng ngại gia đình. Chú vẫn đang giấu gia đình, chưa ai biết chú bị nhiễm HIV cả, chú rất lo lắng, căng thẳng không biết đăng ký điều trị ở đây liệu người nhà của chú có biết hay không? Vì vậy, mà chú cứ lẩn tránh mãi. Chỉ sợ người nhà và mọi người biết mình bị nhiễm thôi.	KH
TVV	Cháu hiểu lo lắng của chú, tuy nhiên nguyên tắc của tất cả các dịch vụ HIV là bảo mật , nếu chú không đồng ý tiết lộ kết quả xét nghiệm hoặc không tự tiết lộ thì ngoài nhân viên tư vấn, không ai có thể biết kết quả xét nghiệm của chú đâu chú.	
	Chú cũng đã được tư vấn như vậy, nhưng lo vẫn cứ lo cháu ạ, chú cũng nhiều tuổi, con cái lớn cả rồi nên nếu thông tin bị lộ ra thì chú không còn mặt mũi nào.	KH
TVV	Chú đừng lo, mọi thông tin cá nhân đều được bảo mật. Hiện nay phòng khám đã điều trị cho hơn 600 bệnh nhân nhưng không ai bị lộ thông tin. Mọi người đều yên tâm và hài lòng khi đăng ký điều trị tại đây.	
	Vậy hả cháu, biết thế nhưng mình đến đó mọi người nhìn thấy sẽ biết mình bị HIV cháu ạ	KH

TVV	<i>Chú ơi, cơ sở điều trị này lại nằm trong bệnh viện có nhiều khoa phòng nên mọi người đến khám chữa nhiều bệnh chứ không riêng gì HIV.</i>	
	<i>Nhưng chú sợ gặp người quen cũng đăng ký điều trị ở đây, họ gặp rồi về nói với gia đình chú</i>	KH
TVV	<i>Nếu chú gặp người quen ở đây có nghĩa là họ cũng ở trong hoàn cảnh giống với chú, như vậy phải thông cảm, và chia sẻ với nhau chứ. Phòng khám có rất nhiều người nhiễm HIV đã và đang tới điều trị. Họ vẫn sống và làm việc bình thường chú ạ. Khi chú tham gia điều trị sớm sẽ duy trì sức khỏe, ổn định cuộc sống và gia đình như bao người khác.</i>	
	<i>Vậy chú sẽ điều trị cháu ạ. Chú cần mang giấy xét nghiệm HIV dương tính, ảnh, và chứng minh nhân dân khi đăng ký điều trị HIV đúng không? Có cần thêm giấy tờ gì nữa không cháu.</i>	KH
TVV	<i>Vậy là đầy đủ rồi chú ạ. 2 ảnh 3x4 chú nhé. Bao giờ chú lên đây đăng ký điều trị được?</i>	
	<i>Thế ngày mai vậy nhé.</i>	KH
TVV	<i>Vâng, vậy mai cháu sẽ chờ chú nhé. Cháu chào chú</i>	
	<i>Chào cháu. Ngày mai nhé.</i>	KH

