USAID TỪ NHÂN DÂN MỸ

PEPFAR

fhi360 THE SCIENCE OF IMPROVING LIVES

Tài liệu hỗ trợ liên lạc qua điện thoại đối với khách hàng không/chậm quay lại nhận kết quả xét nghiệm

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, một khó khăn là một số khách hàng xét nghiệm dương tính **không quay lại nhận hoặc trì hoãn** việc quay trở lại **nhận kết quả xét nghiệm khẳng định** và tư vấn viên không thể tư vấn và chuyển gửi họ tới dịch vụ chăm sóc và điều trị HIV kịp thời. Theo các kết quả nghiên cứu và phản hồi từ cơ sở dịch vụ, các lý do, rào cản đó là:

- Vẫn cảm thấy khỏe mạnh
- Sợ đối diện với kết quả HIV dương tính
- Chưa hiểu rõ sự cần thiết và lợi ích của việc biết rõ tình trạng nhiễm HIV hay không và và điều trị sớm nếu nhiễm HIV
- Sợ bị kỳ thị và xa lánh bởi người xung quanh
- Bận việc, phải lo kiếm tiền duy trì cuộc sống
- Sợ thông tin không được bảo mật
- Đường xá xa xôi, không đến nơi khám được

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 còn đang e ngại, trì hoãn **quay trở lại nhận kết quả xét nghiệm 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

Nhận
kết quả xét nghiệm
sớm là cần thiết

Trong trường hợp kết quả xét nghiệm là dương tính, bạn cần nhận kết quả xét nghiệm sớm **để được hỗ trợ điều trị một cách kịp thời và phù hợp** với tình trạng sức khỏe của bạn.

Việc trì hoãn nhận kết quả xét nghiệm trong trường hợp đã nhiễm HIV, đợi ốm nặng rồi mới trở lại có thể **khiến cho việc điều trị là quá muộn và không hiệu quả.**

Không ai là không sợ kết quả xét nghiệm HIV có thể là **dương tính,** nhưng biết sớm để **điều trị sớm** và **hiệu quả còn tốt hơn nhiều** so với việc trì hoãn nhận kết quả và chỉ đến bác sĩ khi đã ốm và có thể đã quá muộn.

Nhiều người phát hiện **nhiễm HIV nhiều năm nay** hiện **vẫn sống và làm việc tốt** do uống thuốc đều đặn, tuân theo các yêu cầu điều trị, và biết cách chăm sóc sức khỏe cho bản thân.

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.

Việc tiết lộ kết quả cho ai, lúc nào và như thế nào **hoàn toàn là quyết định và sự cân nhắc cẩn thận của bạn.** Cơ sở dịch vụ có thể **hỗ trợ việc tư vấn cho người thân** của bạn nếu bạn yêu cầu và bạn thấy điều đó là có lợi cho bạn.

Theo **quy định về bảo mật thông tin, kết quả xét nghiệm** của bất kỳ khách hàng nào **không được phép trao đổi qua điện thoại mà sẽ được trả trực tiếp tại phòng tư vấn.**

Hãy tự tin tới cơ sở tư vấn xét nghiệm nhận kết quả để được hỗ trợ kịp thời!

Sức khỏe của bạn là quan trọng. Hãy nghĩ đến sức khỏe lâu dài của mình!

Tình huống điển hình 1:

Bận/ Nhà xa đi lại khó khăn/ Muốn nhận kết quả qua điện thoại

TVV	*Alo, đây có phải là số điện thoại của bạn Vi Văn Ngọc.*	
	Đúng rồi, em là Ngọc đây ạ.	**KH**
TVV	*Chào em, chị là Hiền – tư vấn viên phòng TVXNTN Diễn Châu, nơi em đã đến làm XN cách đây 10 ngày, em còn nhớ không?*	
	Dạ, em chào chị. Đã có kết quả xét nghiệm của em chưa vậy chị?	**KH**
TVV	*Có rồi em ạ. Nhưng đã quá lịch hẹn rồi mà chị không thấy em quay lại nên gọi điện xem em có gặp khó khăn gì không ?*	
	*Dạ, tại em **bận đi làm** gỗ, chưa có thời gian để đi, hiện giờ em vẫn ở trong rừng, vài ngày nữa mới về.*	**KH**
TVV	*Hôm trước xuống làm xét nghiệm, em bảo sức khỏe dạo này hơi yếu, thế hôm nay sức khỏe của em thế nào mà đủ sức đi rừng dài ngày vậy em?*	
	Vẫn vậy thôi chị ạ, nhưng phải đi làm vì còn phải nuôi vợ con nữa.	**KH**
TVV	*Biết vậy nhưng đi làm xét nghiệm là để biết xem mình có bị nhiễm HIV hay không đúng không em?*	
	Dạ.	**KH**
TVV	*Công việc là lâu dài, nếu **không có sức khỏe thì không thể đảm bảo cho công việc hay chăm lo cho gia đình được. Đã xét nghiệm rồi, em nên đến nhận kết quả. Nếu có kết quả HIV dương tính, em đăng ký** điều trị HIV càng sớm càng tốt, điều đó giúp duy trì được tình trạng cơ thể khỏe mạnh.*	
	Dạ, em biết rồi.	**KH**
TVV	*Vậy Ngọc sẽ thu xếp công việc để xuống nhận kết quả xét nghiệm càng sớm càng tốt em nhé.*	
	Nhưng nhà em xa quá, đi lại khó khăn nên chắc cũng lâu lâu nữa em mới xuống được chị ạ.	**KH**

TVV	*Có ai có thể hỗ trợ đi lại cho em không? Người nhà chẳng hạn?*	
	*Dạ, không chị ạ, hiện tại em chưa nói với gia đình việc em đi làm xét nghiệm. Hay chị có thể **thông báo kết quả XN cho em qua điện thoại** được không ạ.*	**KH**
TVV	*Không được đâu em, buổi tư vấn trước XN chị đã thông báo với em rồi, vì **quy định bảo mật - chị không được phép trả kết quả XN qua điện thoại,** và có trao cho em 1 thẻ hẹn trên đó có mã số XN , ngày hẹn trả kết quả . Lúc em **quay lại và đưa thẻ hẹn, căn cứ vào mã số chị mới có thể trả kết quả XN cho em được. Điều này sẽ đảm bảo bảo mật cho em.***	
	Dạ	**KH**
TVV	*Hơn nữa, **hôm trả kết quả XN, chúng ta sẽ có nhiều vấn đề cần trao đổi, chị cần quan sát và xem xét tình trạng sức khỏe cũng như tâm lý của em, nếu cần sẽ giới thiệu các dịch vụ hỗ trợ cho em.** Tất cả sự hỗ trợ tốt nhất đó chỉ thực hiện được khi em đến cơ sở còn qua điện thoại thì không thể được em ạ.*	
	Dạ, nhưng hoàn cảnh em khó khăn quá nên phải gom đủ tiền mới xuống được chị ạ.	**KH**
TVV	*Chị hiểu, những người ở địa phương em xuống cơ sở Diễn Châu làm xét nghiệm đều có hoàn cảnh gia đình hết sức khó khăn, nhưng vì họ lo cho sức khỏe của mình và gia đình, lo rằng sau này ốm quá rồi thì không còn đi làm, kiếm tiền nuôi sống gia đình mình nữa nên mọi người đều cố gắng quay trở lại để nhận kết quả.*	
	Dạ, nhưng khó quá chị ạ.	**KH**
TVV	*Em có thể trước mắt nhờ sự hỗ trợ của anh em, bạn bè chẳng hạn. Nếu tình trạng sức khỏe yếu của em kéo dài thì có thể sau này đi lại còn khó khăn hơn, tốn kém hơn em ạ.*	
	Dạ, em sẽ xuống.	**KH**
TVV	*Chị xin phép có thể gọi lại cho em nếu những ngày tới không thấy em đến nhận KQ nhé.*	
	Dạ.	**KH**
	(TVV chào KH, cúp máy)	

Tình huống điển hình 2:

Khỏe không cần biết KQ xét nghiệm/ Trả lời qua điện thoại

TVV	*Alo, xin hỏi đây có phải số diện thoại của bạn Tuấn Anh không ?*	
	Tuấn Anh đây, ai gọi đấy ạ.	**KH**
TVV	*Chào em, chị là Hiền- tư vấn viên của phòng TVXNTN Diễn Châu nơi cách đây hơn 1 tháng em đã làm xét nghiệm.*	
	Vâng, có chuyện gì đấy chị?	**KH**
TVV	*Em ơi, chị đã liên lạc theo số điện thoại này nhiều lần nhưng không được, may mắn lần này em đã bắt máy. Dạo này sức khỏe em thế nào?*	
	Em vẫn bình thường thôi.	**KH**
TVV	*Sao đến lịch hẹn rồi mà em không quay trở lại nhận kết quả XN vậy em?*	
	Da, tại em quên.	**KH**
TVV	*Có thể em nhiều công việc nên không nhớ ngày chị hẹn, kết quả xét nghiệm của em có lâu rồi, mời em quay lại nhận kết quả ngay nhé.*	
	……..	**KH**
TVV	*Khi đi làm XN em có muốn biết tình trạng HIV của mình không em?*	
	Dạ, có ạ. Vậy chị có thể báo cho em kết quả của em qua điện thoại luôn bây giờ không?	**KH**
TVV	*Không được em ạ. Buổi tư vấn trước chị đã thông báo 1 số* ***nguyên tắc của dịch vụ xét nghiệm HIV, trong đó có việc không trả kết quả xét nghiệm qua điện thoại để đảm bảo tính bảo mật cho khách hàng. Chị cần gặp em để trả kết quả trực tiếp và tư vấn cho em nữa.***	

	*Vậy ạ. Thôi để khi nào **em rảnh em qua lấy vì em thấy mình vẫn khỏe mà, không có vấn đề gì** đâu chị ạ.*	**KH**
TVV	*Nhìn bề ngoài không thể biết được ai nhiễm HIV hay không, chỉ thông qua xét nghiệm HIV mới biết được chính xác. Chị cũng mừng là em đang khỏe mạnh, tuy nhiên em vẫn **cần biết kết quả xét nghiệm HIV** của mình và làm một số xét nghiệm cơ bản cần thiết khác **để xác định chính xác tình trạng sức khỏe.** Nhiều người đến với bọn chị vẫn **rất khỏe mạnh nhưng thực tế đã nhiễm HIV và sức đề kháng đã bắt đầu suy giảm. Nếu trong trường hợp nhiễm HIV, việc điều trị kịp thời để bệnh không tiến triển và sức khỏe được duy trì lâu dài là rất quan trọng em ạ.***	
	Vậy ạ.	**KH**
TVV	*Hơn nữa, khi em đến lấy kết quả chúng ta sẽ còn nhiều vấn đề để thảo luận nữa em ạ. Em yên tâm, nếu em cần gì, bọn chị sẽ giúp em và cùng em giải quyết. Em bố trí 1 buổi quay lại đây sớm em nhé*	
	Dạ, ngày kia em sẽ đến.	**KH**
TVV	*Em nhớ đem theo thẻ hẹn nhé.*	
	Dạ.	**KH**
TVV	*Nếu đến hôm đó không thấy em đến ,chị xin phép sẽ gọi lại cho em nhé.*	
	Được rồi chị	**KH**
TVV	*Hẹn gặp lại em nhé. (TVV chào, kết thúc cuộc điện thoại)*	

Tình huống điển hình 3:

Sợ biết kết quả là dương tính/ Sợ mọi người biết

TVV	*Alô, cháu xin hỏi đây có phải là số điện thoại của chú Nguyễn Văn Minh không ạ?*	
	Đúng rồi, cô là ai?	**KH**
TVV	*Chào chú, cháu là Hiền- tư vấn viên của phòng TVXNTN Diễn Châu. Chú đã từng làm xét nghiệm ở đấy đúng không ạ?*	
	Đúng rồi. Có việc gì không cô?	**KH**
TVV	*Chú Minh ơi, cháu muốn biết sao đã quá ngày hẹn cũng khá lâu rồi mà không thấy chú đến nhận kết quả XN?*	
	Tôi không nhớ, nhiều việc quá.	**KH**
TVV	*Vậy hôm nay cháu gọi điện báo với chú, kết quả XN của chú đã có rồi, chú thu xếp thời gian đến nhận KQXN nhé.*	
	Kết quả của tôi như thế nào vậy cô? Liệu có phải là dương tính không cô? Tôi lo lắm, sợ là mình bị nhiễm.	**KH**
TVV	*Chú đừng quá căng thẳng như vậy, cháu xin lỗi vì* ***nguyên tắc bảo mật cháu không thể thông báo kết quả qua điện thoại. Tuy nhiên, dù kết quả thế nào chăng nữa, cháu đều có thể hỗ trợ chú tốt nhất có thể. Chú cần tới phòng tư vấn để cháu có thể trả kết quả, tư vấn và hỗ trợ cho chú chú nhé***	
	Tôi nghĩ mình không tránh được đâu, bạn chích chung với tôi nhiều người đã chết vì HIV rồi.	**KH**
TVV	*Cháu hiểu, chú đang lo lắng, sợ hãi. Rất nhiều người cũng lo lắng như chú, nhưng cuối cùng họ đã hiểu ra rằng phát hiện sớm* ***tình trạng nhiễm HIV là điều tốt, vì như vậy sẽ được hỗ trợ điều trị và có kế hoạch giữ được sức khỏe lâu dài. Nếu chú không bị nhiễm HIV thì nhân viên tư vấn sẽ giúp tư vấn cho chú về các cách phòng tránh lây nhiễm cho bản thân và gia đình chú.***	

	Liệu vợ con, họ hàng, bạn bè tôi có biết không cô?	**KH**
TVV	*Như đã trao đổi với chú trong buổi tư vấn trước,* ***mọi thông tin cá nhân và kết quả XN của bất kỳ khách hàng nào cũng được bảo mật theo quy định. Nếu chú không đồng ý tiết lộ hoặc tự tiết lộ kết quả XN của mình thì không ai ngoài nhân viên tư vấn- người sẽ trả kết quả XN cho chú, có thể biết quả XN của chú được. Vậy nên chú yên tâm nhé.***	
	Vâng, cám ơn cô – vậy khi nào tôi đến được?	**KH**
TVV	*Càng sớm càng tốt chú nhé. Mai chú đến luôn đi, cháu sẽ chờ và trực tiếp tư vấn cho chú. Chú nhớ đem theo thẻ hẹn nhé. Hẹn gặp chú ngày mai*	