

## Näide:

**Helistaja:** Pea valutab hirmsasti.

**1220:** Kas pea valutab teil endal või helistate kellegi eest?

**Helistaja:** Mul endal.

**1220:** Kui vana te olete?

**Helistaja:**36

**1220:** Kas te oskate tuua põhjust, miks teil pea võis valutama hakata?

**Helistaja:** Ei oska.

**1220:** Kas peavalu algas ootamatult ja on järjest tugevnev? Kas peavaluga kaasneb iiveldust? Kua peavalu kestnud on?

**Helistaja:** Ei hakanud järsku, aga on ühtlaselt tugev, süda ei ole küll paha.

**1220:** Kas peavaluga ei kaasne löövet või palavikku?

**Helistaja:** Ei kaasne.

Niimoodi küsides selgitab nõustaja välja arvatava peavalu põhjuse. Kui vestluse ajal selgub erakorralise abi vajadus, suunatakse kõne kohe edasi hädaabinumbri 112, kus võetakse pöördumine kiirabilise väljakutsena vastu.

Nõustamise ajal võib selguda ka vajadus pöörduda oma perearsti juurde, et selgitada peavalu põhjus. Kindlasti antakse aga helistajale juhiseid, kuidas kasutada kodustes tingimustes peavalu leevendavaid ravimeid.

## Lisainfo:

[www.1220.ee](http://www.1220.ee)

[www.112.ee](http://www.112.ee)

[www.haigekassa.ee](http://www.haigekassa.ee)

Juuni 2009

**Perearsti nõuanne 1220** on üleriigiline ööpäevane meditsiinilise nõustamise telefon, ja seda teenust rahastab Haigekassa.

**Perearsti nõuande telefonile 1220** helistamisel ei tuvastata helistaja isikut ja see teenus on kättesaadav ka ravikindlustamata inimestele.

**Perearsti nõuanne 1220** annab teile nõu nii eesti kui vene keeles.

**Perearsti nõuanne 1220** on lauatelefonilt helistades esimesed 5 minutit tasuta, edasi tasub helistaja kõne eest kohaliku kõne hinna. Mobiiltelefonilt helistades tasub helistaja paketi põhise telefoniminuti hinna.

**Perearsti nõuande telefonilt 1220** saate nõu lihtsamate terviseprobleemide korral, juhiseid esmaseks abiks ning vajadusel ka infot tervishoiu korraldust puudutavates küsimustes.

**Perearsti nõuande telefonilt 1220** saate esmast meditsiinilist nõu ka välismaal olles, välismaalt helistades valige telefoninumber +372 6304107.

Ravikindlustust, ravikindlustushüvitisi ja tervishoiukorraldust puudutavates küsimustes saate tööajal pöörduda ka **Haigekassa infotelefonile 16363**, välisriigist helistades valige telefoninumber +372 6696630.

**1220**  
**Perearsti nõuanne**  
Üleriigiline perearsti nõuandetelefon

**1220**  
**Perearsti nõuanne**

 **Eesti Haigekassa**  
Estonian Health Insurance Fund

**Perearsti nõuandetelefon 1220** on mõeldud nõu ja abi saamiseks ajal, mil teie perearst ei ole kättesaadav või kui te arvate, et terviseprobleem ei vaja perearsti vastuvõtule minemist.

Kui terviseprobleem tekib töö ajal, võib perearstiga ühenduse saamine olla keeruline sest ta on tavaliselt hõivatud teiste patsientidega. Tavaliselt vastab keskusesse helistades telefonile pereõde.

Terviseprobleem võib tekkida aga ka väljaspool tööaega, puhkepäevadel või riiklikel pühadel. Ka siis, kui te viibite mõnes teises maakonnas või olete välismaal ega saa kohe oma perearsti poole pöörduda on abiks **Perearsti nõuandetelefon 1220**.

Numbrile **1220** saab helistada kõikidelt sideoperaatoritelt üle kogu Eesti. Teenust **Perearsti nõuanne 1220** pakub Arstlik Perenõuandla OÜ.

Perearsti nõuanne **1220** on kindlasti heaks abiliseks ka lasteasutustele. Kui tervishoiutöötajat ei ole kohal, saab lapse terviseprobleemi korral küsida esmast arvamust nõuandetelefonil vasta-va arsti või õe käest.

## Mis vahe on numbritel 1220 ja 112?

Abivajajad pöörduvad sageli hädaabinumbrile 112 – terviseprobleemiga, mis tegelikult ei vaja kiiret ja elupäästvat sekkumist.

Numbrile 112 peaks helistama eelkõige siis, kui terviseprobleem või õnnetusjuhtum võiks vajada **kiirabi väljakutset**. Meditsiinilist konsultatsiooni elanikkonnale Häirekeskus ei anna.

Häirekeskusesse numbrile 112 tulnud kõned, mis ei vaja kiirabi väljakutset, edastatakse numbrile **1220** arstliku konsultatsiooni saamiseks.

Kui olete helistanud **1220**-le ja kõne käigus selgub, et teie tervislik seisund vajab vältimatut arstiabi, suunatakse teie kõne kohe edasi Häirekeskuse numbrile 112 kiirabi väljasaatmiseks.

## Mida ma peaks teadma helistamisel?

- Telefonile helistamisel kuulete esmalt sissejuhatavat teksti ja seejärel saate ühenduse.
- Telefonile vastavad kogemusega pereõed ja perearstid.
- Kui nõuandetelefonile on hetkel palju helistajaid, suunatakse kõne ooterežiimile ja sellele vastatakse esimesel võimalusel.
- Nõustajale tuleks kõigepealt täpsustada, kas helistate iseenda või kellegi teise, näiteks lapse haiguse tõttu.
- Seejärel rääkige oma murest võimalikult selgelt ja lühidalt ning püüdke vastata nõustaja täpsustavatele küsimustele. Kui küsimus pole teile arusaadav, paluge seda korrata või selgitada.
- Enne helistamist võiks üle vaadata milliseid ravimeid ja kui palju te võtate/lapsele annate.
- Nõustaja aitab teil analüüsida oma tervise seisukorra kriitilisust ja annab tegutsemisjuhised esmaseks abiks, lihtsamate olukordade puhul ka koduseks raviks.
- Kahtlemata vajavad paljud terviseprobleemid siiski arsti pilku. Neli juhtudel soovitatakse helistajal registreeruda oma perearsti vastuvõtule või pöörduda haigla valvetuppa.