

STANDARD ORGANIZACYJNY TELEPORADY W RAMACH PODSTAWOWEJ OPIEKI ZDROWOTNEJ W „MEDIC CENTRUM” SP. Z O.O.

Niniejszy dokument został opracowany na podstawie rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej.

Stosowna informacja o udzielaniu świadczeń w ramach teleporady znajduje się w miejscu wykonywania świadczeń.

Pacjent ma również prawo uzyskać telefonicznie wszelkie informacje na temat standardu organizacyjnego teleporady – w tym w szczególności na temat warunków udzielania teleporady.

Teleporada w ramach POZ udzielana jest wg następujących standardów:

ZASADY OGÓLNE

1. Każdy pacjent ma prawo kontaktu telefonicznego/elektronicznego z przychodnią. Pacjent ma również prawo do kontaktu osobistego z przychodnią.
2. Skrzynka mailowa jest sprawdzana systematycznie, kilkakrotnie w czasie godzin pracy poradni, jej dostępna pojemność jest adekwatna do potrzeb.
3. **Teleporada NIE jest jedyną formą udzielania świadczeń w POZ.**
4. Każde świadczenie zdrowotne, udzielane tak w bezpośrednim kontakcie z pacjentem jak i na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności, powinno być udzielone po wcześniejszym umówieniu i rozpoznaniu potrzeby zdrowotnej pacjenta.
5. **Pacjent ma prawo do zgłoszenia woli osobistego kontaktu z właściwym personelem medycznym w każdym czasie.**
6. Teleporady udzielane są przez lekarzy oraz przez pielęgniarki i położne, w zakresie ich kompetencji.
7. Świadczenia realizowane wyłącznie w bezpośrednim kontakcie z pacjentem obejmują świadczenia udzielane:
 - a. w przypadku gdy pacjent albo jego opiekun ustawowy nie wyraził zgody na realizację świadczenia w formie teleporady, z wyłączeniem świadczeń:
 - i. o których mowa w art. 42 ust. 2 ustawy z dnia 5 grudnia 1996 r. o zawodach lekarza i lekarza dentyisty (Dz. U. z 2020 r. poz. 514, z późn. zm.(3)) oraz art. 15b ust. 2 ustawy z dnia 15 lipca 2011 r. o zawodach pielęgniarki i położnej (Dz. U. z 2020 r. poz. 562, 567, 945, 1493 i 2401),
 - ii. związanych z wydaniem zaświadczenia,
 - b. podczas pierwszej wizyty realizowanej przez lekarza, pielęgniarkę lub położną POZ, wskazanych w deklaracji wyboru, o której mowa w art. 10 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o podstawowej opiece zdrowotnej,
 - c. w związku z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów, - w związku z podejrzeniem choroby nowotworowej,
 - d. dzieciom do 6. roku życia poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku osobistego badania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego
 - e. z wyłączeniem świadczeń, o których mowa w części II ust. 2 pkt 1 lit. b oraz ust. 4 załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 8 października 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego opieki zdrowotnej nad pacjentem podejrzanym o zakażenie lub zakażonym wirusem SARS-CoV-2 (Dz. U. poz. 1749, 1873 i 2043),

USTALENIE TERMINU ŚWIADCZENIA

1. Umówienie terminu udzielenia świadczenia zdrowotnego odbywa się na drodze telefonicznej pod numerem telefonu 48 42 652 07 20 lub 48 721 181 465 lub 669 372 090 lub elektronicznej na adres e-mail medic-centrum@wp.pl
2. Podmiot leczniczy dokłada wszelkich starań, aby zapewnić w przychodni taką liczbę stanowisk telefonicznych/obsługi elektronicznej, która zapewni możliwość płynnej rejestracji pacjentów i udzielania teleporad.
3. Pacjent (lub osoba przez niego upoważniona) w trakcie rozmowy powinien mieć możliwość zgłoszenia potrzeby zdrowotnej, a pracownik odpowiedzialny za rejestrację powinien:
 - a. rozpoznać potrzebę zdrowotną,
 - b. zweryfikować możliwość udzielenia świadczenia w POZ,
 - c. wpisać świadczenie do terminarza przyjęć właściwego członka zespołu POZ,
 - d. poinformować pacjenta, na jakich zasadach odbywać się będzie teleporada.
4. Termin teleporady ustalany jest wspólnie z pacjentem – w dniach i godzinach pracy POZ (dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach pomiędzy 08.00 – 18.00). Teleporada powinna być udzielona najpóźniej w następnym dniu roboczym – natomiast w przypadkach uzasadnionych medycznie teleporada udzielana jest niezwłocznie.
5. Teleporada udzielona później niż w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu zgłoszenia się pacjenta do świadczeniodawcy podstawowej opieki zdrowotnej za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, systemu łączności lub osobistego – następuje jedynie w szczególnie uzasadnionych przypadkach i w uzgodnieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym.

REALIZACJA TELEPORADY

1. Teleporada może być udzielana m.in. w formie porady telefonicznej, wideorozmowy, a w uzasadnionych przypadkach także drogą mailową.
2. W celu zrealizowania teleporady lekarz/pielęgniarka/położna POZ kontaktuje się telefonicznie o umówionej przez Pacjenta godzinie (z uwzględnieniem marginesu czasowego wynoszącego +/- 30 min). Kontakt z pacjentem następuje na podany przez pacjenta numer telefonu lub podany przez pacjenta adres e-mail.
3. W przypadku kontaktu telefonicznego należy podjąć co najmniej 3 próby takiego kontaktu w odstępie nie krótszym niż 5 minut. W przypadku trzech nieudanych prób kontaktu podjętych w odstępie nie krótszym niż 5 minut personel medyczny może zrezygnować z kolejnych prób kontaktu. Teleporada zostaje wówczas anulowana.
4. Przed udzieleniem teleporady następuje potwierdzenie tożsamości pacjenta na podstawie danych, o których mowa w art. 25 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 849), przekazanych przez niego za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności oraz:
 - a. na podstawie danych wskazanych w dokumentacji medycznej lub deklaracji wyboru, o której mowa w art. 10 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o podstawowej opiece zdrowotnej, lub
 - b. po okazaniu przez pacjenta dokumentu potwierdzającego tożsamość, przy udzielaniu świadczenia opieki zdrowotnej w formie wideoporady, lub
 - c. przy wykorzystaniu elektronicznego konta pacjenta utworzonego w wyniku potwierdzenia jego tożsamości osobiście lub w sposób określony w art. 20a ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2020 r. poz. 346, 568 i 695);
5. Każdorazowo teleporada jest udzielana w warunkach gwarantujących poufność, w tym przy zapewnieniu braku dostępu osób nieuprawnionych do informacji przekazywanych

za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności w związku z udzieleniem teleporady.

6. Przekazanie Pacjentowi informacji dotyczącej stanu zdrowia, w tym cyfrowego odwzorowania dokumentacji medycznej następuje z zastosowaniem systemów teleinformatycznych zapewniających ochronę przed nieuprawnionym wykorzystaniem, a także przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utraceniem, ujawnieniem oraz nieuprawnionym dostępem do przekazywanej informacji.
7. Podczas teleporady lekarz/pielęgniarka/położna dokonuje oceny stanu pacjenta (na podstawie badania podmiotowego i po analizie dostępnej dokumentacji medycznej), ustala czy teleporada jest wystarczająca dla aktualnego problemu zdrowotnego, czy konieczna będzie wizyta osobista (stacjonarna), wizyta domowa, czy inne świadczenie medyczne – o czym informuje pacjenta.
2. Podczas teleporady Pacjent ma możliwość uzyskania e-Recepty, e-Zła (elektronicznego zwolnienia lekarskiego), e-Zlecenia na wyroby medyczne, a także skierowania na badania laboratoryjne i obrazowe oraz wizytę kontrolną.
3. Osoba udzielająca teleporady dokonuje adnotacji w dokumentacji medycznej o realizacji świadczenia zdrowotnego w formie teleporady.
4. Przed zakończeniem teleporady lekarz/pielęgniarka/położna POZ podsumowuje przeprowadzoną teleporadę i weryfikuje, czy przekazane zalecenia są dla Pacjenta zrozumiałe. W przypadku zgłoszenia przez pacjenta jakichkolwiek wątpliwości – wyjaśnia je.

REALIZACJA E-RECEPTY

Jeśli podczas teleporady personel medyczny wystawia e-Receptę, Pacjent otrzymuje SMS-a z 4-cyfrowym kodem PIN umożliwiającym zrealizowanie e-Recepty w aptece bądź też 4-cyfrowy kod PIN jest podawany pacjentowi już w trakcie teleporady. Wystawioną e-Receptę można zrealizować w dowolnej aptece, podając otrzymany numer PIN oraz numer PESEL możliwe jest zrealizowanie e-Recepty w aptece.

REALIZACJA E-SKIEROWANIA

Jeśli podczas teleporady personel medyczny wystawia e-skierowanie, Pacjent otrzymuje SMS-a z 4-cyfrowym kodem PIN bądź też 4-cyfrowy kod PIN jest podawany pacjentowi już w trakcie teleporady. Wystawione e-skierowanie można zarejestrować osobiście lub telefonicznie u wybranego świadczeniodawcy udzielającego świadczeń w zakresie objętym skierowaniem podając 4-cyfrowy kod i PESEL.

REALIZACJA E - ZLECENIA NA WYROBY MEDYCZNE

Jeśli podczas teleporady personel medyczny wystawia e-Zlecenia na wyroby medyczne, Pacjent otrzymuje przez telefon lub SMS-a numer zlecenia, który uprawnia do zrealizowania tego zlecenia w dowolnie wybranej placówce aptecznej lub w sklepie medycznym

REALIZACJA ZLECEŃ BADAŃ DODATKOWYCH

Jeśli podczas teleporady personel medyczny skieruje Pacjenta na badania laboratoryjne, Pacjent lub osoba trzecia (w imieniu Pacjenta) umawia termin wykonania tych badań poprzez Portal Pacjenta, telefonicznie lub osobiście w placówce. W przypadku zleconych przez personel medyczny badań obrazowych Pacjent lub osoba upoważniona zgłasza się do placówki po odbiór skierowania.

PORADNIA ZACHĘCA DO AKTYWACJI INTERNETOWEGO KONTA PACJENTA (IKP)

Internetowe Konto Pacjenta to bezpłatna aplikacja Ministerstwa Zdrowia, w której szybko i bezpiecznie można sprawdzić informacje o swoim zdrowiu (<https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta>).

Dzięki aktywacji Internetowego Konta Pacjenta (IKP), pacjent ma dostęp do swojej dokumentacji medycznej w tym do:

1. e-Recepty i e-Skierowania, a także wyników badań czy wypisu ze szpitala;
2. informacji o wysokości refundacji kupionych leków i innych produktów medycznych oraz świadczeń zrealizowanych w ramach NFZ (na przykład przebytego zabiegu lub badania);
3. wytycznych dotyczących zalecanej dawki leków;
4. informacji o zaplanowanych świadczeniach refundowanych przez NFZ (dot. np. wizyty u lekarza specjalisty czy planowanego terminu rehabilitacji).

Poprzez IKP Pacjent posiada możliwość złożenia e-Deklaracji wyboru lekarza, pielęgniarki lub położnej (POZ), a także może zapoznać się z obecnie aktywnymi deklaracjami.