

Standard organizacyjny teleporady w ramach PODSTAWOWEJ OPIEKI ZDROWOTNEJ

Niniejszy dokument został opracowany na podstawie rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r. (Dz. U. 2020 r., poz. 1395 z póź. zm.) w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej.

Stosowna informacja o udzielaniu świadczeń w ramach teleporady znajduje się:

1. w miejscu wykonywania świadczeń – tablica informacyjna Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej w Szczercowie, ul. Mickiewicza 39B
2. na stronie internetowej SPZOZ w Szczercowie: www.spzoz.szczercow.pl

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

Teleporada w ramach POZ udzielana jest wg następujących standardów:

ZASADY OGÓLNE

1. Każdy pacjent ma prawo kontaktu telefonicznego oraz do kontaktu osobistego z przychodnią.
2. **Teleporada NIE jest jedyną formą udzielania świadczeń w POZ.**
3. **Każde świadczenie zdrowotne realizowane jest wyłącznie w bezpośrednim kontakcie z pacjentem w przypadku:**
 - 1) gdy pacjent albo Jego opiekun ustawowy nie wyraził zgody na teleporadę,
 - 2) dzieci do 6. roku życia poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku osobistego badania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego (możliwa teleporada),
 - 3) podczas pierwszej wizyty realizowanej przez lekarza, pielęgniarkę lub położną POZ,
 - 4) w związku z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów,
 - 5) w związku z podejrzeniem choroby nowotworowej.
4. **Teleporady udzielane są w przypadku:**
 - 1) podejrzenia COVID-19 i możliwości zlecenia testu – tylko za pośrednictwem teleporad,
 - 2) wypisywania recept,
 - 3) wypisywania zleceń na wyroby medyczne,
 - 4) wydawania zaświadczeń.
 - 5) gdy pacjent albo Jego opiekun ustawowy wyraził zgodę na teleporadę.
5. 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.

6. Pacjent ma prawo do zgłoszenia woli osobistego kontaktu z właściwym personelem medycznym w każdym czasie.
7. Teleporady udzielane są przez lekarzy oraz przez pielęgniarki i położne, w zakresie ich kompetencji.

USTALENIE TERMINU ŚWIADCZENIA

1. Umówienie terminu udzielenia świadczenia zdrowotnego odbywa się na drodze telefonicznej pod numerem telefonu:

44/631-80-20;

44/631-80-73,

572-352-814.

2. Pacjent (lub osoba przez niego upoważniona) 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.
3. Termin teleporady ustalany jest wspólnie z pacjentem – w dniach i godzinach pracy POZ (dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach pomiędzy 7.30 – 18.00), przy czym teleporada jest realizowana:
 - nie 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, albo
 - w późniejszym niż określony w tiret pierwszym terminie ustalonym w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym,

W przypadkach uzasadnionych medycznie teleporada udzielana jest niezwłocznie.

REALIZACJA TELEPORADY

1. Teleporada jest udzielana w formie telefonicznej.
2. W celu zrealizowania teleporady za pośrednictwem telefonu lekarz/pielęgniarka/położna POZ kontaktuje się telefonicznie z Pacjentem w przedziale czasowym do dwóch godzin o czym Pacjent jest informowany podczas rejestracji.
3. Kontakt z pacjentem następuje na podany przez pacjenta numer telefonu.
4. W przypadku kontaktu telefonicznego należy podjąć co najmniej 3 próby takiego kontaktu w odstępie nie krótszym niż 15 minut. W przypadku trzech nieudanych prób kontaktu podjętych w odstępie nie krótszym niż 15 minut przez personel medyczny teleporada jest anulowana).
5. Przed udzieleniem teleporady następuje potwierdzenie tożsamości pacjenta poprzez podanie numeru pesel.
6. Każdorazowo teleporada jest udzielana w warunkach gwarantujących poufność, w tym przy zapewnieniu braku dostępu osób nieuprawnionych do informacji przekazywanych systemów łączności w związku z udzieleniem teleporady.
7. 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.
8. 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, wizyta domowa, czy inne świadczenie medyczne – o czym informuje pacjenta.

9. Podczas teleporady Pacjent ma możliwość uzyskania e-Recepty, e-ZLA (elektronicznego zwolnienia lekarskiego), e-Zlecenia na wyroby medyczne, a także skierowania na badania laboratoryjne i obrazowe oraz wizytę kontrolną.
10. Osoba udzielająca teleporady dokonuje adnotacji w dokumentacji medycznej o realizacji świadczenia zdrowotnego w formie teleporady.
11. 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 4-cyfrowy kod PIN, który 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 4-cyfrowy kod PIN, który 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 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 zgłasza się osobiście w placówce w dniach działania punktu pobrań. 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.