

Standard organizacyjny teleporady w ramach PODSTAWOWEJ OPIEKI ZDROWOTNEJ

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 siedzibie poradni Zgierz ul.Dąbrowskiego 19 oraz w filii poradni Łódź ul.Kolińskiego 31 oraz na stronie internetowej poradni www.poradniasanus.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/elektronicznego z przychodnią. Pacjent ma również prawo do kontaktu osobistego z przychodnią.
2. Skrzynka mailowa jest sprawdzana codziennie w dni powszednie.
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.

USTALENIE TERMINU ŚWIADCZENIA

1. Umówienie terminu udzielenia świadczenia zdrowotnego odbywa się na drodze telefonicznej w siedzibie pod numerem telefonu 42 719 09 23 i 696 841 443 oraz w filii poradni pod numerem telefonu 42 656 49 17 i 572 352 518 lub elektronicznej na adres e-mail poradniasanus@op.pl
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 08.00 – 18.00) – w przypadkach uzasadnionych medycznie teleporada udzielana jest niezwłocznie.

REALIZACJA TELEPORADY

1. Teleporada może być udzielana m.in. w formie rozmowy telefonicznej, sms, mms, poczty elektronicznej.
2. W celu zrealizowania teleporady za pośrednictwem telefonu lekarz/pielęgniarka/położna POZ kontaktuje się telefonicznie o umówionej przez Pacjenta godzinie (z uwzględnieniem marginesu czasowego wynoszącego +/-3 godziny).

3. W celu zrealizowania teleporady za pośrednictwem podanego przez pacjenta adresu e-mail kontakt następuje w ciągu 24 godzin.
4. Kontakt z pacjentem następuje na podany przez pacjenta numer telefonu lub podany przez pacjenta adres e-mail.
5. 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 anuluje teleporadę.
6. Przed udzieleniem teleporady następuje potwierdzenie tożsamości pacjenta poprzez weryfikację danych osobowych i teleadresowych pacjenta.
7. 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.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. Osoba udzielająca teleporady dokonuje adnotacji w dokumentacji medycznej o realizacji świadczenia zdrowotnego w formie teleporady.
12. 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.

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 telefonicznie lub osobiście w placówce.

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.