

STANDARD ORGANIZACYJNY TELEPORADY W RAMACH PODSTAWOWEJ OPIEKI ZDROWOTNEJ

Stosowna informacja o udzielaniu świadczeń w ramach teleporady znajduje się w miejscu wykonywania świadczeń – oraz na stronie internetowej Przychodni Lekarskiej Medicus Bis.

Pacjent może uzyskać telefonicznie wszelkie informacje na temat standardu organizacyjnego teleporady, w tym w szczególności na temat warunków udzielania teleporady.

PODSTAWOWE ZASADY KORZYSTANIA Z TELEPORADY:

Potrzeba uzyskania teleporady zgłaszana jest:

- 1) osobiście lub za pomocą osoby trzeciej w Rejestracji Przychodni;
- 2) telefonicznie – pod nr tel. 34 3671470.

TELEPORADY W POZ udzielane przez lekarzy i pielęgniarki w zakresie ich kompetencji:

- 1) są bezpłatne;
- 2) skorzystać z nich mogą pacjenci, którzy złożyli deklaracje wyboru lekarza poz/pielęgniarki poz;
- 3) udzielane są telefonicznie w warunkach gwarantujących poufność pacjenta;
- 4) powinny być zrealizowane nie później niż w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu zgłoszenia się pacjenta do podstawowej opieki zdrowotnej za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, systemu łączności lub osobistej;
- 5) powinny być zrealizowane w terminie późniejszym niż w określony w pkt 4, jeżeli termin został ustalony w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym;
- 6) udzielane za pośrednictwem systemu teleinformatycznego lub systemu łączności, w tym kontaktu telefonicznego, powinny być zapewnione pacjentowi w sposób umożliwiający nawiązanie połączenia bez zbędnej zwłoki.

Osoba rejestrująca pacjenta na wizytę (telefonicznie lub osobiście) rozpoznaje potrzebę zdrowotną pacjenta, weryfikuje możliwość udzielenia świadczenia, wpisuje do terminarza przyjęć oraz informuje pacjenta o dniu i godzinie teleporady oraz prosi pacjenta o podanie numeru telefonu kontaktowego, na który będzie się kontaktował lekarz albo pielęgniarka POZ.

REALIZACJA TELEPORADY.

1. Osoba udzielająca świadczenia jest zobowiązana do trzykrotnej próby nawiązaniu kontaktu z pacjentem w ustalonym terminie, w odstępie nie krótszym niż 5 minut, w celu udzielenia teleporady. W momencie jego braku porada zostaje anulowana. We wskazanym przypadku, pacjent powinien skontaktować się ponownie z rejestracją i dokonać powtórnej rejestracji.
2. Teleporada następuje po przeprowadzeniu ankiety tożsamości pacjenta. Personel medyczny zadaje pacjentowi pytania weryfikujące tożsamość np.: PESEL, adres zamieszkania, czy jest ktoś upoważniony do dostępu do dokumentacji medycznej lub informacji o stanie zdrowia, czy pacjent korzystał ze świadczeń w innej poradni w ramach naszej placówki.

W ramach **TELEPORADY** lekarz albo pielęgniarka:

- 1) 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; termin takich świadczeń jest ustalany odpowiednio do wagi problemu zdrowotnego;
- 2) w uzasadnionych przypadkach:
 - a) wystawia e-skierowanie, e-ZLA, e-receptę, e-zlecenie na wyroby medyczne,
 - b) zleca badania laboratoryjne lub obrazowe,
 - c) interpretuje wyniki badań dostępnych w dokumentacji medycznej,
 - d) udziela informacji na temat przyjmowanych leków,
 - e) w oparciu o przeprowadzony wywiad oraz dokumentację medyczną, kieruje pacjenta na wizytę stacjonarną,
- 3) dokonuje adnotacji w dokumentacji medycznej o realizacji świadczenia zdrowotnego w formie teleporady.
- 4) przed zakończeniem - podsumowuje przeprowadzoną teleporadę 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

Podczas teleporady personel medyczny kieruje pacjenta na badania laboratoryjne, obrazowe, będące w kompetencji lekarza POZ. W przypadku zleconych przez personel medyczny badań diagnostycznych Pacjent lub osoba upoważniona zgłasza się do rejestracji po odbiór wystawionych skierowań.

INTERNETOWE KONTO PACJENTA (IKP).

- 1) 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>);
- 2) dzięki aktywacji Internetowego Konta Pacjenta (IKP), pacjent ma dostęp do swojej dokumentacji medycznej, w tym do:
 - a) e-recepty i e-skierowania, a także wyników badań czy wypisu ze szpitala,
 - b) informacji o wysokości refundacji kupionych leków i innych produktów medycznych oraz świadczeń zrealizowanych w ramach NFZ (na przykład przebytego zabiegu lub badania),
 - c) wytycznych dotyczących zalecanej dawki leków,

d) informacji o zaplanowanych świadczeniach refundowanych przez NFZ (dot. np. wizyty u lekarza specjalisty czy planowanego terminu rehabilitacji);

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

PORADA UDZIELANA W BEZPOŚREDNIM KONTAKCIE Z PACJENTEM

Realizowana jest w następujących przypadkach:

- 1) gdy pacjent albo jego opiekun ustawowy nie wyraził zgody na realizację świadczenia w formie teleporady;
- 2) podczas pierwszej wizyty realizowanej przez lekarza, pielęgniarkę wskazanych w deklaracji wyboru;
- 3) w związku z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów w związku z podejrzeniem choroby nowotworowej;
- 4) w przypadku dzieci do 6 roku życia, poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku osobistego badania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego.