STANDARD ORGANIZACYJNY TELEPORADY W RAMACH PODSTAWOWEJ OPIEKI W NZOZ MALVITA

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 dentysty (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 22 724 31 10 lub elektronicznej
na adres e-mail **PRZYCHODNIA@MALVITA.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).

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 związanymi z sytuacjami nieprzewidzianymi podczas zapisu). 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.
8. 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.
9. Osoba udzielająca teleporady dokonuje adnotacji w dokumentacji medycznej o realizacji świadczenia zdrowotnego w formie teleporady.
10. 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 upoważniona zgłasza się do placówki po odbiór skierowania w formie papierowej.

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 zaleconej 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.