

Standard organizacyjny teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej (POZ) w Radan-Med Sp. z o.o. w Gliwicach

Teleporada w POZ jest narzędziem, które dzięki udzielaniu świadczenia opieki zdrowotnej na odległość, zwiększa bezpieczeństwo pacjenta oraz personelu, ograniczając bezpośredni kontakt do sytuacji uzasadnionych klinicznie.

Teleporada udzielana jest w formie porady telefonicznej.

Teleporady udziela lekarz POZ działający w ramach Poradni Podstawowej Opieki Zdrowotnej prowadzonej przez Radan-Med Sp. z o.o.

Rejestracja pacjentów do udzielania teleporad oraz udzielanie teleporad odbywa się w godzinach pracy Radan-Med Sp. z o.o.

1. W celu umówienia teleporady pacjent, który ma złożoną deklarację wyboru lekarza POZ w Radan-Med Sp. z o.o., powinien skontaktować się z przychodnią drogą telefoniczną pod jednym z następujących numerów telefonów:

- **32 722 41 20**

- **32 722 41 21**

- **32 230 79 47**

- **797 904 469.**

W wyjątkowych sytuacjach (awaria linii telefonicznej) dopuszcza się wysłanie przez pacjenta prośby o kontakt na adres e-mail: **rejestracja@radan-med.pl**

2. W trakcie rozmowy telefonicznej, pacjent (lub osoba przez niego upoważniona) ma możliwość zgłoszenia potrzeby zdrowotnej, a osoba odpowiedzialna za rejestrację powinna:

- rozpoznać potrzebę zdrowotną,
- zweryfikować możliwość udzielenia świadczenia w POZ,
- wpisać świadczenie do terminarza przyjęć osoby udzielającej świadczeń zdrowotnych w ramach POZ;
- zapisać nr telefonu, pod którym pacjent będzie oczekiwał na teleporadę
- poinformować pacjenta, na jakich zasadach odbywać się będzie teleporada i w który dzień i o której godzinie będzie dzwonił personel medyczny udzielający teleporady POZ.

3. 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 terminie późniejszym niż określony powyżej - w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym.

4. W ustalonym terminie teleporady, lekarz POZ nawiązuje z pacjentem połączenie telefoniczne z następującego numeru telefonu: **32 722 41 21**.

5. Brak kontaktu z pacjentem w ustalonym terminie teleporady, wynikający z nieskutecznej próby połączenia się z nim, skutkuje jej anulowaniem, przy czym osoba chcąca udzielić teleporady jest obowiązana do podjęcia co najmniej trzykrotnej próby kontaktu z pacjentem, w odstępie nie krótszym niż 5 minut, w celu udzielenia teleporady. Fakt niemożności kontaktu z pacjentem, osoba nawiązująca kontakt odnotowuje w dokumentacji medycznej.

6. Osoba udzielająca teleporady, przed jej udzieleniem, zobowiązana jest do sprawdzenia tożsamości pacjenta na podstawie następujących danych:

- nazwisko i imię (imiona),
- data urodzenia,
- oznaczenie płci,
- adres miejsca zamieszkania,
- numer PESEL, jeżeli został nadany, w przypadku noworodka - numer PESEL matki, a w przypadku osób, które nie mają nadanego numeru PESEL - rodzaj i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość,
- w przypadku gdy pacjentem jest osoba małoletnia, całkowicie ubezwłasnowolniona lub niezdolna do świadomego wyrażenia zgody - nazwisko i imię (imiona) przedstawiciela ustawowego oraz adres jego miejsca zamieszkania; zgodnie z 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 pacjenta 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) 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);

7. Osoba udzielająca teleporady, dokonuje adnotacji w dokumentacji medycznej o realizacji świadczenia zdrowotnego w formie teleporady.

8. Teleporada przeprowadzana jest w warunkach gwarantujących poufność, w tym zapewnienie braku dostępu osób nieuprawnionych do informacji przekazywanych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności w związku z udzieleniem teleporady. Ponadto realizując teleporady uwzględnienia się prawa pacjenta do zgłoszenia w trakcie teleporady woli osobistego kontaktu z właściwym personelem medycznym.

9. Osoba udzielająca teleporady dokonuje na podstawie badania podmiotowego i po analizie dostępnej dokumentacji medycznej pacjenta, w tym udostępnionej za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, o którym mowa w art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (Dz. U. z 2020 r. poz. 702), następujących czynności:

- udzielenia świadczenia zdrowotnego, w tym ustalenia, czy teleporada jest wystarczająca dla problemu zdrowotnego będącego jej przedmiotem, lub
- poinformowania pacjenta o konieczności udzielenia świadczenia zdrowotnego w bezpośrednim kontakcie z pacjentem, jeżeli charakter aktualnego problemu zdrowotnego uniemożliwia udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie teleporady.

10. Osobiste wizyty pacjentów, w tym pacjentów pediatrycznych, powinny być realizowane w następujących przypadkach:

- gdy stan pacjenta wskazuje na konieczność przeprowadzenia badania przedmiotowego lub innych procedur z zakresu kompetencji POZ, niemożliwych do zrealizowania w formie teleporady,
- gdy ustalenie postępowania diagnostyczno-terapeutycznego nie jest możliwe na podstawie informacji zebranych podczas teleporady,
- gdy występują objawy o niejasnym charakterze, znacznym nasileniu, nieustępujące w czasie, będące przyczyną istotnego niepokoju pacjenta,
- gdy brak jest spodziewanego efektu terapeutycznego (np. poprawy stanu zdrowia pacjenta) po dwóch kolejnych teleporadach, udzielonych z tej samej przyczyny, a wizyta osobista jest możliwa do realizacji.

11. W przypadku pacjentów objętych kwarantanną lub izolacją nie ma możliwości realizacji osobistych wizyt w poradni POZ.

12. Realizacja **e-recept, e-skierowań, e-zleceń na wyroby medyczne** odbywa się w następujący sposób:

- w przypadku, gdy pacjent ma aktywne Internetowe Konto Pacjenta - od lekarza POZ otrzymuje on e-receptę, e-skierowanie, e-zlecenie na wyroby medyczne w formie elektronicznej - w postaci wiadomości e-mail lub wiadomości sms – z odpowiednim kodem;

- w przypadku, gdy pacjent nie ma możliwości otrzymania powyższych dokumentów drogą elektroniczną (za pomocą e-mail lub sms), lekarz POZ podczas teleporady podaje pacjentowi kod dostępu do e-recepty, e-skierowania, e-zlecenia na wyroby medyczne; na prośbę pacjenta dokonuje on również wydruku e-recepty, e-skierowania, e-zlecenia na wyroby medyczne – wydruk będzie wydany do odbioru w formie papierowej w Rejestracji Radan-Med Sp. z o.o.

13. W przypadku, gdy podczas teleporady zaistnieje potrzeba zlecenia badań dodatkowych, w szczególności laboratoryjnych lub obrazowych - skierowania na przedmiotowe badania zostaną wydane do odbioru w formie papierowej w Rejestracji Radan-Med Sp. z o.o.

14. Teleporady nie stosuje się:

- gdy pacjent albo jego opiekun ustawowy nie wyraził zgody na realizację świadczenia w formie teleporady; z tym, że lekarz czy pielęgniarka może, bez dokonania badania pacjenta, wydać zaświadczenie, a także wystawić receptę niezbędną do kontynuacji leczenia oraz zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne jako kontynuację zaopatrzenia w wyroby medyczne, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej;
- podczas pierwszej wizyty realizowanej przez lekarza, pielęgniarkę lub położną POZ, wskazanych w deklaracji wyboru lekarza/pielęgniarki POZ;
- w związku z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów;
- w związku z podejrzeniem choroby nowotworowej;
- dzieciom do 6. roku życia poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku osobistego badania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego.

15. Pacjent ma możliwość założenia **Internetowego Konta Pacjenta (IKP)**, czyli internetowej aplikacji, w której znajdzie informacje o swoich danych medycznych, w tym o wystawionych e-receptach i e-skierowaniach, historia udzielonych świadczeń w ramach ubezpieczenia oraz koszt pokryty przez Narodowy Fundusz Zdrowia, informacje o wpisach na wybrane listy oczekujących, baza wykupionych leków i wyrobów medycznych, informacje o prawie do świadczeń, ostatniej składce i dacie zgłoszenia do ubezpieczenia.

IKP uzyskuje się po zalogowaniu w portalu pacjent.gov.pl. w dwóch etapach:

- założenie Profilu Zaufanego – jeżeli pacjent jeszcze go nie posiada
- zalogowanie się do Internetowego Konta Pacjenta za pomocą Profilu Zaufanego.

Uwaga: odbiór recept, skierowań i zleceń może odbyć się przez pełnomocnika, który przedstawi odpowiednie pełnomocnictwo upoważniającego go do dokonania odbioru dokumentu.

Personelowi Radan-Med Sp. z o.o. przysługuje prawo do weryfikacji tożsamości pełnomocnika lub potwierdzenia udzielenia pełnomocnictwa.