

Standardy organizacyjne teleporady w ramach POZ: informacje dla pacjentów

17.03.2021

Dokument ten zawiera informacje o warunkach udzielania teleporad i e-rozwiązaniach stosowanych w **NZOZ Przychodnia Wielospecjalistycznej w Tarnowskich Górach, ul. Piłsudskiego 18**, zgodnie z § 3 p. 1 rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej.

Dokument jest przeznaczony dla pacjentów Świadczeniodawcy. Jego treść jest udostępniona:

- w miejscu udzielania świadczeń przez Świadczeniodawcę w **NZOZ Przychodnia Wielospecjalistycznej w Tarnowskich Górach, ul. Piłsudskiego 18**,
- na stronie internetowej Świadczeniodawcy: **www.nzozpw.pl**,
- telefonicznie (na żądanie pacjenta).

Spis treści:

1.	Informacje o warunkach udzielania teleporad.....	2
1.1	Systemy wykorzystywane do udzielania teleporad.....	2
1.2	Ustalenie terminu teleporady.....	2
1.3	Nawiązanie kontaktu z pacjentem.....	2
1.4	Sposób udzielenia teleporady.....	3
1.5	Sposób postępowania w razie braku kontaktu z pacjentem.....	3
1.6	Bezpośredni kontakt z pacjentem.....	3
1.7	Świadczenia wyłączone z zakresu teleporad.....	3
2.	Instrukcje dla pacjentów.....	3
2.1	E-recepty.....	3
2.2	E-skierowania.....	4
2.3	E-zlecenia na wyroby medyczne.....	4
2.4	Zlecenia badań dodatkowych.....	5
2.5	Internetowe Konto Pacjenta.....	5

Świadczeniodawca zapewnia możliwość pacjentom kontaktu w sposób umożliwiający nawiązanie połączenia ze Świadczeniodawcą bez zbędnej zwłoki.

1.1 Systemy wykorzystywane do udzielania teleporad

Świadczeniodawca do udzielania teleporad wykorzystuje następujące systemy teleinformatyczne lub systemy łączności:

- połączenia telefoniczne.

Świadczeniodawca do udzielania teleporad wykorzystuje połączenia telefoniczne.

1.2 Ustalenie terminu teleporady

W celu ustalenia terminu teleporady prosimy pacjentów o:

- kontakt telefoniczny ze Świadczeniodawcą pod numerem telefonu

od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00 – 17:30,

do rejestracji ogólnej 32/ 769-13-81 wew.18; 794 710 703

do rejestracji poradni dla dzieci 32 /769-13-81 wew.16 ; 32/ 769 - 13- 80

• wiadomość na e-mail Świadczeniodawcy **rejestracja@nzozpw.pl** ze wskazaniem danych kontaktowych, które Świadczeniodawca będzie wykorzystywał dla potwierdzenia terminu teleporady.

Teleporada jest realizowana:

- nie później niż w pierwszym dniu roboczym, następującym po dniu zgłoszenia się pacjenta do Świadczeniodawcy albo
- w późniejszym terminie, ustalonym w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym.

1.3 Nawiązanie kontaktu z pacjentem

Sposób nawiązania kontaktu między Świadczeniodawcą a pacjentem w celu udzielenia teleporady jest uzależniony od wybranej przez pacjenta metody kontaktu ze Świadczeniodawcą (opisanych w części **1.1 Systemy wykorzystywane do udzielania teleporad**). Sam kontakt jest nawiązywany w ustalonym wcześniej terminie i o wcześniej ustalonej godzinie. Świadczeniodawca podejmuje co najmniej 3 próby kontaktu z pacjentem (między pierwszą a trzecią próbą powinno upłynąć minimum 5 minut).

Świadczeniodawca nawiązuje kontakt telefoniczny z pacjentem w ustalonym wcześniej terminie i o wcześniej ustalonej godzinie. Podejmowane są co najmniej 3 próby kontaktu z pacjentem (między pierwszą a trzecią próbą powinno upłynąć minimum 5 minut).

1.4 Sposób udzielenia teleporady

Przed udzieleniem teleporady osoba udzielająca teleporady dokonuje weryfikacji tożsamości pacjenta, w szczególności na podstawie danych przekazanych przez samego pacjenta.

1.5 Sposób postępowania w razie braku kontaktu z pacjentem

Świadczeniodawca – w terminie i o godzinie ustalonych wcześniej - podejmuje co najmniej 3 próby kontaktu z pacjentem (między pierwszą a trzecią próbą powinno upłynąć minimum 5 minut).

Jeżeli opisane próby kontaktu z pacjentem nie przynoszą rezultatu, odnotowuje się informację na ten temat w dokumentacji medycznej pacjenta. W celu umówienia nowego terminu teleporady pacjent kontaktuje się ze Świadczeniodawcą w sposób opisany w części **1.2 Ustalenie terminu teleporady**).

1.6 Bezpośredni kontakt z pacjentem

Jeżeli z uwagi na stan zdrowia pacjenta nie jest możliwe udzielenie teleporady, pacjent ma możliwość skorzystania ze świadczenia opieki zdrowotnej, udzielonego w bezpośrednim kontakcie z pracownikiem Świadczeniodawcy.

Okoliczności uzasadniające taki sposób postępowania Świadczeniodawca ustala w porozumieniu z pacjentem lub przedstawicielem ustawowym pacjenta.

1.7 Świadczenia wyłączone z zakresu teleporad

Od 16 marca 2021 r. następujące świadczenia mogą być realizowane **wyłącznie w bezpośrednim kontakcie z pacjentem**:

- świadczenia, w przypadku których pacjent lub opiekun ustawowy pacjenta nie wyraził zgody na realizację świadczenia w formie teleporady (nie dotyczy wystawiania - bez badania pacjenta - recepty niezbędnej do kontynuacji leczenia lub zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne, a także wydania zaświadczenia),
- pierwsza wizyta, realizowana przez lekarza, pielęgniarkę lub położną POZ, wskazanych w deklaracji wyboru lekarza, pielęgniarki lub położnej POZ,
- świadczenia w związku z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów,
- świadczenia w związku z podejrzeniem choroby nowotworowej,
- świadczenia na rzecz dzieci do 6. roku życia (nie dotyczy porad kontrolnych, ustalonych w wyniku osobistego badania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego).

2. Instrukcje dla pacjentów

2.1 E-recepty

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość otrzymania e-recepty.

W trakcie wizyty lekarskiej lub teleporady pacjent może otrzymać e-receptę:

- e-mailem (**na adres e-mail pacjenta wskazany w Internetowym Koncie Pacjenta**) – jako dokument zawierający kod kreskowy, który pacjent okazuje w aptece,
- SMS-em (**na numer telefonu pacjenta wskazany w Internetowym Koncie Pacjenta**) – jako informacja o wystawieniu recepty i 4-cyfrowy kod dostępu, który pacjent podaje w aptece wraz ze swoim numerem PESEL,
- w postaci wydruku (**na żądanie pacjenta lub gdy pacjent nie podał e-maila ani numeru telefonu w Internetowym Koncie Pacjenta**).

W wyjątkowych sytuacjach pacjent może także otrzymać dane do realizacji e-recepty w innej

formie.

Więcej informacji na temat e-zleceń znajduje się na stronie internetowej
<https://pacjent.gov.pl/aktualnosci/zlecenia-na-wyroby-medyczne>

2.2 E-skierowania

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość otrzymania e-skierowania.

Podczas konsultacji lekarskiej lub teleporady pacjent może otrzymać e-skierowanie na leczenie specjalistyczne lub do szpitala:

- e-mailem (**na adres e-mail pacjenta wskazany w Internetowym Koncie Pacjenta**) – jako dokument zawierający kod kreskowy, który pacjent okazuje podczas rejestracji na wizytę. Pacjent może także podać 4-cyfrowy kod dostępu (znajdujący się na skierowaniu) i swój numer PESEL,
- SMS-em (**na numer telefonu pacjenta wskazany w Internetowym Koncie Pacjenta**) – jako informacja o wystawieniu e-skierowania i 4-cyfrowy kod dostępu, który pacjent podaje podczas rejestracji na wizytę wraz ze swoim numerem PESEL,
- w postaci wydruku (**na żądanie pacjenta, gdy pacjent nie podał e-maila ani numeru telefonu w Internetowym Koncie Pacjenta lub gdy pacjent nie posiada Internetowego Konta Pacjenta**), który pacjent okazuje podczas rejestracji na wizytę.

Więcej informacji na temat e-zleceń znajduje się na stronie internetowej
<https://pacjent.gov.pl/aktualnosci/zlecenia-na-wyroby-medyczne>

2.3 E-zlecenia na wyroby medyczne

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość otrzymania e-zlecenia na wyroby medyczne.

Podczas konsultacji lub teleporady pacjent może otrzymać e-zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne (protezy, obuwie ortopedyczne, pieluchomajtki, sprzęt stomijny itp.):

- na druku zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne, z którym pacjent udaje się do sklepu medycznego lub apteki (bez konieczności potwierdzenia zlecenia w Narodowym Funduszu Zdrowia),
- w postaci numeru zlecenia, który pacjent podaje w sklepie medycznym lub aptece wraz ze swoim numerem PESEL (bez konieczności potwierdzenia zlecenia w Narodowym Funduszu Zdrowia).

Więcej informacji na temat e-zleceń znajduje się na stronie internetowej
<https://pacjent.gov.pl/aktualnosci/zlecenia-na-wyroby-medyczne>

2.4 Zlecenia badań dodatkowych

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość zlecenia badań dodatkowych, w szczególności laboratoryjnych lub obrazowych.

Badania dodatkowe, zlecone w trakcie udzielonego świadczenia, można wykonać u Świadczeniodawcy lub w podmiotach, z którymi Świadczeniodawca współpracuje w celu zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia, pielęgnacji i rehabilitacji pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych (szczegółowy zakres współpracy z innymi podmiotami leczniczymi jest uregulowany w umowach będących podstawą współpracy z tymi podmiotami).

Szczegółowa informacja o miejscu realizacji konkretnych badań zleconych znajduje się w tabeli poniżej.

Lp.	Nazwa Badania	Miejsce realizacji	Godziny pracy	Nr telefonu
1.	Badania RTG	NZOZ Przychodnia Wielospecjalistyczna	Ustalenie terminu w rejestracji poradni	32/769 13 81
2.	Badanie USG	NZOZ Przychodnia Wielospecjalistyczna	Ustalenie terminu w rejestracji poradni	32/781 69 13
3.	Badania laboratoryjne	DIAGNOSTYKA	07:00 – 15:00	32/258 63 92

2.5 Internetowe Konto Pacjenta

Świadczeniodawca zachęca osoby, które jeszcze tego nie zrobiły, do założenia Internetowego Konta Pacjenta. Pozwala ono w szczególności na:

- otrzymywanie e-recepty SMS-em lub e-mailem,
- wykupywanie leków z recepty w różnych aptekach bez utraty refundacji,
- udostępnienie bliskiej osobie lub lekarzowi informacji o stanie zdrowia i historii przepisanych leków,
- dostęp do danych medycznych dzieci pacjenta do 18. roku życia,
- odbiór kolejnej e-recepty bez wizyty w gabinecie (w przypadku choroby przewlekłej i po konsultacji, np. telefonicznej, z lekarzem).

Więcej informacji na temat e-zleceń znajduje się na stronie internetowej
<https://pacjent.gov.pl/aktualnosci/zlecenia-na-wyroby-medyczne>