

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 Medicom Bis. Pacjent ma również prawo 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 osobiście lub za pomocą osoby trzeciej

w Rejestracji Przychodni telefonicznie – nr **34 362-33-54**

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. teleporady udzielane są telefonicznie w warunkach gwarantujących poufność pacjenta;
4. teleporada powinna być zrealizowana 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. w późniejszym niż w określonym w pkt 5) pierwszym terminie ustalonym w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym,
6. teleporada za pośrednictwem systemu teleinformatycznego lub systemu łączności, w tym kontaktu telefonicznego, powinna być zapewniona 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/pielęgniarka POZ.

REALIZACJA TELEPORADY

1. Osoba udzielająca świadczenie 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/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 wystawia: skierowanie, e-ZLA, e-receptę, , e-zlecenie na wyroby medyczne.

3. zleca badania laboratoryjne lub obrazowe,
4. interpretuje wyniki badań dostępnych w dokumentacji medycznej,
5. udziela informacji na temat przyjmowanych leków,
6. w oparciu o przeprowadzony wywiad oraz dokumentację medyczną, kieruje pacjenta na wizytę stacjonarną,
7. Osoba udzielająca teleporady dokonuje adnotacji w dokumentacji medycznej o realizacji świadczenia zdrowotnego w formie teleporady.

8. Przed zakończeniem teleporady lekarz/pielęgniarka 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

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.

ZACHĘCAMY DO AKTYWACJI INTERNETOWEGO KONTA 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:
3. e-Recepty i e-Skierowania, a także wyników badań czy wypisu ze szpitala;
4. informacji o wysokości refundacji kupionych leków i innych produktów medycznych oraz świadczeń zrealizowanych w ramach NFZ (na przykład przebytego zabiegu lub badania);
5. wytycznych dotyczących zaleconej dawki leków;
6. informacji o zaplanowanych świadczeniach refundowanych przez NFZ (dot. np. wizyty u lekarza specjalisty czy planowanego terminu rehabilitacji).
7. 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:

- gdy pacjent albo jego opiekun ustawowy nie wyraził zgody na realizację świadczenia w formie teleporady
- podczas pierwszej wizyty realizowanej przez lekarza, pielęgniarkę wskazanych w deklaracji wyboru
- w związku z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów
- w związku z podejrzeniem choroby nowotworowej
- 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.