

Standard organizacyjny TELEPORADY (konsultacji telefonicznej) w ramach Podstawowej Opieki Zdrowotnej – SPZOZ Góra Kalwaria

na podstawie Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r. (z późniejszymi zmianami) w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach Podstawowej Opieki Zdrowotnej

ZASADY OGÓLNE

- W SPZOZ Góra Kalwaria świadczenia zdrowotne są świadczone w warunkach stacjonarnych, domowych lub zdalnie
- każde świadczenie zdrowotne, udzielane zarówno 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
- teleporady są realizowane przez lekarzy, pielęgniarki oraz położne w zakresie ich kompetencji
- podczas teleporady pacjent ma prawo zgłosić wolę osobistego kontaktu z właściwym personelem medycznym
- w następujących przypadkach świadczenia medyczne mogą być udzielane jedynie w bezpośrednim kontakcie z pacjentem:
 - jeśli pacjent lub jego opiekun nie wyraził zgody na realizację świadczenia w formie teleporady (z wyłączeniem świadczeń związanych z wydaniem recepty w związku z kontynuacją leczenia, jeśli jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta, lub wydaniem zaświadczenia)
 - podczas pierwszej wizyty realizowanej przez lekarza, pielęgniarkę lub położną POZ, wskazanych w deklaracji wyboru
 - w związku z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów
 - w związku z podejrzeniem choroby nowotworowej
 - dzieciom do lat 6 (poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia ustalonego w ramach wizyty osobistej)

USTALENIE TERMINU ŚWIADCZENIA

- termin konsultacji telefonicznej jest umawiany przez pacjenta telefonicznie (pod numerem 227273533, 227274964, 227178991, 227178992, 227178993), poprzez system rejestracji internetowej lub osobiście w placówce.
- pacjent (lub osoba przez niego upoważniona) powinien mieć możliwość zgłoszenia potrzeby zdrowotnej, a pracownik odpowiedzialny za rejestrację powinien:
 - rozpoznać potrzebę zdrowotną
 - zweryfikować możliwość udzielenia świadczenia w POZ
 - wpisać świadczenie do terminarza przyjęć właściwego członka zespołu POZ
 - poinformować pacjenta, na jakich zasadach odbywać się będzie teleporada

REALIZACJA TELEPORADY

- w celu zrealizowania teleporady lekarz/pielęgniarka/położna POZ kontaktuje się telefonicznie o umówionej przez Pacjenta godzinie (z uwzględnieniem marginesu czasowego wynoszącego +/- 90 min).
- przypadku 3 nieudanych prób kontaktu podjętych w odstępie nie krótszym niż 5 minut personel medyczny może zrezygnować z kolejnych prób kontaktu; teleporada zostaje wówczas anulowana
- konsultacja telefoniczna następuje po potwierdzeniu tożsamości pacjenta przez personel medyczny, który udziela konsultacji na podstawie danych wskazanych w dokumentacji medycznej i/lub deklaracji wyboru POZ Pacjenta.
- podczas teleporady lekarz/pielęgniarka/położna dokonuje oceny stanu pacjenta (na podstawie badania podmiotowego i po analizie dostępnej dokumentacji medycznej) i ustala, czy teleporada jest wystarczająca dla aktualnego problemu zdrowotnego, czy konieczna będzie wizyta osobista, wizyta domowa, czy inne świadczenie medyczne – o czym informuje pacjenta
- podczas konsultacji telefonicznej pacjent ma możliwość uzyskania e-Recepty, e-ZLA (elektronicznego zwolnienia lekarskiego), e-Zlecenia na wyroby medyczne, e-skierowania do poradni specjalistycznej i do szpitala a także skierowania na badania laboratoryjne i obrazowe oraz wizytę kontrolną.
- konsultacja telefoniczna realizowana jest w warunkach gwarantujących poufność, z zabezpieczeniem danych przed dostępem osób nieuprawnionych do uzyskania informacji przekazywanych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych. W przypadku wystąpienia konieczności przekazania pacjentowi informacji dotyczącej stanu zdrowia, co może dotyczyć wysłania cyfrowego odwzorowania dokumentacji medycznej z zastosowaniem systemów teleinformatycznych (np. na podany przez Pacjenta adres e-mailowy), korzystamy z systemów zapewniających z naszej strony ochronę przed nieuprawnionym wykorzystaniem, a także przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utraceniem, ujawnieniem oraz nieuprawnionym dostępem do przekazywanej informacji.
- osoba udzielająca teleporady dokonuje adnotacji w dokumentacji medycznej o realizacji świadczenia medycznego w formie teleporady
- przed zakończeniem teleporady lekarz/pielęgniarka/położna POZ podsumowuje przeprowadzoną teleporadę i weryfikuje, czy przekazane zalecenia są dla pacjenta zrozumiałe

Sposoby realizacji: e-Recepta

- jeśli podczas Konsultacji Telefonicznej personel medyczny wystawia e-Receptę, pacjent otrzymuje SMS-a z 4-cyfrowym kodem PIN umożliwiającym zrealizowanie
- wystawioną e-Receptę można zrealizować w dowolnej aptece, podając otrzymany numer PIN oraz numer PESEL

- w przypadku, gdy pacjent nie posiada numeru PESEL, otrzymuje on SMS-a z 44-cyfrowym kluczem dostępu, z zastosowaniem którego możliwe jest zrealizowanie e-Recepty w aptece.

Sposoby realizacji: e-Skierowania

- wystawienie e-Skierowania przez lekarza spowoduje wysłanie do pacjenta SMS-a z 4-cyfrowym kodem PIN, który wraz z numerem PESEL umożliwi realizację danego świadczenia (zgodnie z e-Skierowaniem)
- pacjent udostępnia numer PIN oraz PESEL osobie rezerwującej usługę zleconą na e-Skierowaniu.
- możliwy jest również wydruk potwierdzenia wystawienia e-Skierowania
- w przypadku, gdy Pacjent nie posiada numeru PESEL zostanie wygenerowany SMS 44-cyfrowy klucz dostępu, który pozwoli na realizację e-Skierowania.

Sposoby realizacji: e-Zlecenie na wyroby medyczne

- Jeśli podczas teleporady personel medyczny wystawia e-Zlecenie na wyroby medyczne, pacjent otrzymuje przez telefon lub SMS-em numer zlecenia, który uprawnia do zrealizowania tego zlecenia w dowolnie wybranej placówce aptecznej lub w sklepie medycznym.

Sposób realizacji: realizacja zleceń badań dodatkowych, w szczególności laboratoryjnych lub obrazowych

- jeżeli podczas konsultacji telefonicznej personel medyczny skieruje pacjenta na badania laboratoryjne, pacjent lub osoba trzecia (w imieniu pacjenta) umawia termin wykonania tych badań telefonicznie lub osobiście w placówce.
- w przypadku zleconych przez personel medyczny badań obrazowych pacjent lub osoba upoważniona zgłasza się do placówki po odbiór skierowania.

Zachęcamy do aktywowania Internetowego Konta Pacjenta poprzez stronę pacjent.gov.pl

Korzystając z IKP, Pacjent posiada w jednym miejscu szybki i łatwy dostęp do:

- dokumentacji medycznej - na przykład e-Recepty i e-Skierowania, a także wyników badań czy wypisu ze szpitala;
- informacji o wysokości refundacji kupionych leków i innych produktów medycznych oraz świadczeń zrealizowanych w ramach NFZ (na przykład przebytego zabiegu lub badania);
- wytycznych dotyczących zalecanej dawki leków;
- 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 służby zdrowia (POZ), a także może zapoznać się z obecnie aktywnymi deklaracjami.