

**Informacja o warunkach udzielania teleporad udzielanych w ramach  
POZ „Na Winiarach”  
z uwzględnieniem prawa pacjenta do zgłoszenia w trakcie teleporady woli osobistego  
kontaktu z właściwym personelem medycznym**

**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 nie może być jedyną formą udzielania świadczeń w POZ**

**INFORMACJE OGÓLNE**

1. Pacjent ma prawo do skorzystania z osobistej wizyty w gabinecie lekarza rodzinnego.
2. Teleporady udzielane są przez lekarzy oraz przez pielęgniarki i położne, w zakresie ich kompetencji.
3. Gdy z uwagi na stan zdrowia pacjenta świadczenie nie jest możliwe do zrealizowania w formie Teleporady, okoliczność ta jest ustalana z Pacjentem w trakcie procedury rejestracji wizyty.
4. Umówienie (rejestracja) na świadczenie zdrowotne w formie Teleporady odbywa się drogą: TELEFONICZNĄ
5. Podczas Teleporady lekarz może wystawić:
  - 1) E-receptę
  - 2) E-skierowanie
  - 3) E-zlecenie na wyroby medyczne
  - 4) Zlecenie badań dodatkowych, laboratoryjnych lub obrazowych
  - 5) Inne dokumenty w formie papierowej do odbioru w rejestracji placówki
6. Wystawienie pacjentowi skierowania na badania diagnostyczne, do poradni specjalistycznych lub do szpitala powinno być uzasadnione stanem zdrowia pacjenta.
7. Podczas Teleporady lekarz/pielęgniarka/położna dokonuje oceny stanu pacjenta, ustala czy Teleporada jest wystarczająca dla aktualnego problemu zdrowotnego, czy konieczna będzie wizyta osobista, wizyta domowa, czy inne świadczenie medyczne.
8. Osobiste wizyty pacjentów, w tym pacjentów pediatrycznych, powinny być realizowane w następujących przypadkach:
  - 1) gdy stan pacjenta wskazuje na konieczność przeprowadzenia badania przedmiotowego lub innych procedur z zakresu kompetencji POZ, niemożliwych do zrealizowania w formie Teleporady,
  - 2) gdy ustalenie postępowania diagnostyczno-terapeutycznego nie jest możliwe na podstawie informacji zebranych podczas Teleporady,
  - 3) gdy występują objawy o niejasnym charakterze, znacznym nasileniu, nieustępujące w czasie, będące przyczyną istotnego niepokoju pacjenta (tzw. czerwone flagi),
  - 4) 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.

9. Wizyty osobiste są realizowane z zastosowaniem środków bezpieczeństwa, związanych z ryzykiem zakażenia SARS CoV-2 i zgodnie z obowiązującymi wytycznymi w tym zakresie. Przed wejściem do placówki Pacjent:

- 1) Zaskłania usta i nos maseczką
- 2) Odkłada ręce
- 3) Ma mierzona temperaturę
- 4) Wypełnia ankietę

10. Informacje dotyczące Teleporad znajdują się:

- 1) Na stronie internetowej
- 2) W miejscu wykonywania świadczeń

11. Na żądanie Pacjenta, informacja o standardzie organizacyjnym Teleporady, jest udzielana telefonicznie.

**Teleporady w ramach POZ w jednostce udzielane są przy użyciu Systemu łączności telefonicznej**

#### **SPOSÓB USTALENIA TERMINU TELEPORADY DROGĄ TELEFONICZNĄ**

1. Umawianie teleporad drogą telefoniczną odbywa się pod numerami telefonów **24 364-63-00** oraz 24 364-63-01
2. Pracownik rejestracji podczas kontaktu telefonicznego z Pacjentem:
  - 1) Rozpoznaje potrzebę zdrowotną
  - 2) Weryfikuje możliwość udzielenia świadczenia w POZ
  - 3) Wpisuje świadczenie do terminarza przyjęć właściwego członka zespołu POZ placówki
  - 4) Wskazuje Pacjentowi dzień i godzinę udzielenia Teleporady
  - 5) Informuje na jakich zasadach odbywać się będzie Teleporada.
3. Pacjent podając przez telefon swoje dane osobowe, w tym: imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer telefonu oraz PESEL sam wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych.
4. Pracownik placówki weryfikuje poprawność danych w systemie informatycznym placówki.

Personel ustalając termin teleporady w ramach POZ powinien wziąć pod uwagę możliwe do wystąpienia ograniczenia techniczne / organizacyjne / osobowe po stronie pacjenta, które mogą mieć istotny wpływ na możliwość udzielania świadczenia zdrowotnego w formie teleporady w POZ.

#### **Sposób realizacji teleporady:**

1. Lekarz/pielęgniarka/położna w wyznaczonym terminie realizuje teleporadę dzwoniąc do pacjenta.  
W przypadku braku możliwości nawiązania połączenia, bez względu na to, jaki jest powód braku możliwości nawiązania kontaktu z pacjentem, w przypadku wystąpienia takich okoliczności tj. braku kontaktu z pacjentem w określonym terminie teleporady

obowiązkowo wykonać należy minimum 3-krotną próbę ponownego kontaktu z pacjentem w odstępach czasu nie krótszych aniżeli 5 minut.

2. W przypadku, gdy do końca danego dnia przyjęć, próby kontaktu są nieskuteczne ze strony lekarza/pielęgniarki położnej a Pacjent nie podjął zwrotnej próby kontaktu z placówką, wizyta w formie Teleporady jest anulowana.
3. W wyżej wskazanym przypadku, Pacjent powinien skontaktować się z placówką i dokonać powtórnej rejestracji.

### **SPOSÓB REALIZACJI E-RECEPTY**

1. Pacjent otrzymuje e-receptę w formie:
  - 1) gotowego wydruku w przypadku wizyty w gabinecie lub w przypadku odbioru wydruku dokumentu, wystawionego w wyniku Teleporady; wówczas Pacjent pokazuje farmaceucie lub personelowi medycznemu w danej placówce wydruk z czterocyfrowym kodem.
  - 2) Czterocyfrowego kodu przekazywanego ustnie podczas rozmowy w przypadku Teleporady realizowanej telefonicznie, po uprzedniej weryfikacji tożsamości Pacjenta i zapisów w systemie informatycznym.
  - 3) Jeśli Pacjent posiada Internetowe Konto Pacjenta (IKP), czterocyfrowy kod jest przekazywany za pomocą sms oraz skrzynki mailowej bezpośrednio Pacjentowi, po wcześniejszym wystawieniu e-dokumentu przez pracownika personelu medycznego. Dokumenty elektroniczne e-recepty oraz e-skierowania mogą być wydrukowane z IKP.

### **SPOSÓB REALIZACJI E-SKIEROWANIA**

1. E-skierowanie umożliwia pełną, elektroniczną obsługę procesu skierowania na leczenie –od momentu wystawienia skierowania do momentu realizacji. Wszystkie e-skierowania są dostępne na Internetowym Koncie Pacjenta Nie ma obowiązku dostarczenia do placówki oryginału skierowania w terminie 14 dni - wystarczy rejestrując się osobiście lub telefonicznie podać 4-cyfrowy kod i PESEL (to ważne szczególnie dla osób samotnych i schorowanych). Po dokonaniu pierwszego zapisu e-skierowanie zostanie automatycznie przypisane do placówki i nie będzie można go jednocześnie zarejestrować w innej.
2. E-skierowanie jest wystawione na następujące świadczenia:
  - 1) ambulatoryjne świadczenia specjalistyczne, za wyjątkiem porady w zakresie logopedii
  - 2) leczenie szpitalne
  - 3) badanie endoskopowe przewodu pokarmowego
  - 4) rehabilitację.
3. E-skierowanie można otrzymać w postaci:
  - 1) SMS-a z 4 cyfrowym kodem
  - 2) wydruku informacyjnego e-skierowania
  - 3) w aplikacji mojeIKP.
4. E-skierowanie nie jest wystawiane na:

- 1) leczenie w uzdrowisku lub sanatorium
  - 2) programy lekowe
  - 3) do szpitala psychiatrycznego.
5. Skierowanie może być wystawione w formie papierowej, jeśli lekarz lub inna uprawniona osoba (położna, pielęgniarka):
- 1) nie ma dostępu do systemu e-zdrowie (P1) np. w przypadku awarii tego systemu, systemu gabinet.gov.pl w placówce lub braku dostępu do Internetu np. podczas wizyty domowej
  - 2) wystawia skierowanie osobie o nieustalonej tożsamości
  - 3) jest z innego państwa członkowskiego UE i tylko tymczasowo i okazjonalnie udziela świadczeń zdrowotnych w Polsce.
6. Nie potrzeba skierowania w żadnej formie do: psychiatry, ginekologa i położnika, onkologa, wenerologa, dentystry.

### **SPOSÓB REALIZACJI E-ZLECENIA NA WYROBY MEDYCZNE**

1. Zlecenia na wyroby medyczne mogą być wystawiane maksymalnie na 12 miesięcy.
2. Od 01.01.2020 roku zlecenia na wyroby medyczne potwierdza lekarz, pielęgniarka, położna, fizjoterapeuta lub inna osoba uprawniona oraz dowolny oddział NFZ
3. Osoba uprawniona wystawia e-zlecenie na wyroby medyczne oraz otrzymuje e-potwierdzenie NFZ. Pacjent otrzymuje e-potwierdzenie w formie wydruku dokumentu do odbioru w rejestracji placówki, wystawionego w wyniku Teleporady.
4. Pacjent udaje się z wydrukowanym e-potwierdzeniem do sklepu medycznego, który ma podpisana umowę z NFZ.

### **SPOSÓB REALIZACJI ZLECENIA BADAŃ DODATKOWYCH**

1. Pacjent otrzymuje zlecenia badań dodatkowych w formie gotowego wydruku do odbioru w rejestracji placówki.

### **INSTRUKCJA DOTYCZĄCA ZAŁOŻENIA INTERNETOWEGO KONTA PACJENTA (IKP)**

1. W Internetowym Koncie Pacjenta (IKP) zawarte są informacje na temat danych medycznych.
2. Aby założyć IKP Pacjent powinien posiadać profil zaufany ePUAP.
3. IKP daje możliwość:
  - 1) UZYSKANIA E-RECEPTY
  - 2) UZYSKANIA E-SKIEROWANIA
  - 3) UZYSKANIA E-RECEPTY od pielęgniarki lub położnej – zarówno po tradycyjnej wizycie, jak i po konsultacji TELEMEDYCZNEJ (na odległość)
  - 4) ZŁOŻENIA WNIOSKU o wydanie karty EKUZ
  - 5) UPOWAŻNIENIA innej osoby do dostępu do Twoich danych medycznych lub informacji o stanie Twojego zdrowia.

- 6) Złożenia wniosku dotyczącego przygotowania kopii dokumentacji medycznej za dany okres.
  - 7) Złożenia elektronicznej wersji deklaracji wyboru lekarza i pielęgniarki lub położnej u wybranego świadczeniodawcy.
4. Logowanie do IKP odbywa się za pomocą serwisu internetowego [www.pacjent.gov.pl](http://www.pacjent.gov.pl) przy użyciu:
- 1) Profilu zaufanego <https://www.gov.pl/web/gov/zaloz-profil-zaufany#scenariusz-przez-internet>.
  - 2) E-dowodu <https://www.gov.pl/web/e-dowod> do którego przypisuje się swój numer telefonu lub adres poczty elektronicznej.

Kontakt w sprawie	Numer telefonu kontaktowego	Godziny dostępności
e-recepty	24 364-63-00 24 364-63-01	8:00 – 17:00
e-skierowania		
e-zlecenia na wyroby medyczne		
zlecenia badań dodatkowych, w szczególności laboratoryjnych lub obrazowych		
możliwości założenia przez pacjenta Internetowego Konta Pacjenta		

**Lista numerów telefonów wykorzystywanych do udzielania teleporad POZ w jednostce.**

Rodzaj	Numer telefonu	Godziny dostępności
Teleporada Lekarza POZ	24 364-63-00 24 364-63-01	8:00 – 17:00
Teleporada Pielęgniarki POZ		
Teleporada Położnej POZ		