

Aktualizacja informacji dla pacjentów w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej

*wprowadzona Zarządzeniem Dyrektora Szpitala Miejskiego w Tychach Sp. z o.o. nr 10/2021
z dnia 05 października 2021 roku*

*na podstawie Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r. w sprawie standardu
organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej (Dz.U.2020.1395 z późn. zm.)*

1. Niniejsza informacja określa standard organizacyjny teleporady udzielanej w ramach podstawowej opieki zdrowotnej, zwanej dalej "POZ".
2. 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.
3. Teleporada nie może być jedyną formą udzielania świadczeń w POZ.
4. Pacjent posiada prawo do zgłoszenia w trakcie teleporady woli osobistego kontaktu z właściwym personelem medycznym.
5. Ustala się, że świadczenia realizowane wyłącznie w bezpośrednim kontakcie z pacjentem obejmują sytuacje w przypadku, gdy:
 - a) pacjent albo jego opiekun prawny nie wyraził zgody na realizację świadczeń w formie teleporady, z wyłączeniem świadczeń:
 - związanych z wystawieniem recepty niezbędnej do kontynuacji leczenia oraz zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne jako kontynuację zaopatrzenia w wyroby medyczne, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej;
 - związanych z wydaniem zaświadczenia;
 - b) podczas pierwszej wizyty pacjenta w poradni podstawowej opieki zdrowotnej (u lekarza, pielęgniarki, położnej);
 - c) w związku z chorobą przewlekłą, w przebiegu której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów;
 - d) w związku z podejrzeniem choroby nowotworowej;
 - e) dzieciom do 6-go roku życia poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku osobistego badania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego.
6. Teleporady udzielane są przez lekarzy oraz przez pielęgniarki i położne, w zakresie ich kompetencji.
7. Teleporady w Szpitalu Miejskim w Tychach realizowane są telefonicznie.
8. Świadczenie zdrowotne, udzielane w bezpośrednim kontakcie z pacjentem lub na odległość (telefonicznie), powinno być udzielone po wcześniejszym umówieniu i rozpoznaniu potrzeby zdrowotnej pacjenta. Nie dotyczy sytuacji nagłych, pilnych, zagrażających zdrowiu lub życiu pacjenta.

9. Teleporada jest realizowana nie później niż w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu zgłoszenia pacjenta do świadczeniodawcy za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, systemu łączności lub osobistego albo w późniejszym terminie ustalonym z pacjentem lub jego przedstawicielem ustawowym.
10. Zaleca się, aby umówienie się na wizytę odbywało się drogą telefoniczną pod numerem tel.

(32) 780 87 42

11. Pracownik rejestracji w trakcie rozmowy winien:
 - a) rozpoznać potrzebę zdrowotną;
 - b) zweryfikować możliwość udzielenia świadczenia w POZ w ramach teleporady;
 - c) wpisać świadczenie do terminarza przyjęć właściwego członka zespołu POZ;
 - d) poinformować pacjenta, na jakich zasadach odbywać się będzie teleporada.
12. Pacjent informowany jest o przewidywanych godzinach udzielenia teleporady, przy czym godzina teleporady może ulec zmianie w zależności od realizacji wizyt ambulatoryjnych przez osobę udzielającą teleporady. W takiej sytuacji pacjent jest informowany przez pracownika rejestracji o przewidywanym opóźnieniu.
13. Realizacja teleporady - osoba udzielająca teleporady kontaktuje się z pacjentem w ustalonym dniu i o ustalonej godzinie telefonicznie na wskazany przez Pacjenta w trakcie rejestracji numer telefonu.
14. Przed udzieleniem porady lekarz, pielęgniarka, położna weryfikuje tożsamość pacjenta – za pomocą numeru PESEL.
15. Pacjent przed teleporadą powinien mieć przygotowany dowód osobisty lub inny dokument tożsamości, wykaz zażywanych leków wraz z dawkowaniem.
16. Drogą telefoniczną realizowany jest wywiad lekarski/pielęgniarski/położniczy; na podstawie badania podmiotowego i po analizie dostępnej dokumentacji medycznej pacjenta zostaje:
 - a. udzielone świadczenie zdrowotne,
 - b. wystawiona e-recepta,
 - c. wystawione e-skierowanie,
 - d. e-zlecenie na wyroby medyczne,
 - e. wystawione zwolnienie lekarskie lub inne zaświadczenie i/lub
 - f. zostaje podjęta decyzja o udzieleniu porady w trybie stacjonarnym.
17. Pacjent jest poinstruowany telefonicznie o sposobie realizacji e-recepty, e-skierowania, e-zlecenia na wyroby medyczne oraz o sposobie realizacji zleceń na badania dodatkowe, w szczególności laboratoryjne lub obrazowe.
18. W przypadkach uzasadnionych stanem zdrowia pacjenta osoba udzielającą teleporady, w trakcie udzielania teleporady, może podjąć decyzję o potrzebie **skonsultowania pacjenta w trybie porady stacjonarnej**, fakt ten jest odnotowywany w systemie teleinformatycznym, a pacjent zobowiązany jest do ponownego skontaktowania się z Rejestracją i umówienia terminu wizyty. Pacjent każdorazowo jest informowany o konieczności udzielenia świadczenia zdrowotnego w bezpośrednim kontakcie z pacjentem, jeśli charakter aktualnego problemu zdrowotnego uniemożliwia udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie teleporady.

19. W przypadkach uzasadnionych klinicznie realizowane są przez członków zespołu POZ również wizyty domowe.
20. Osoba udzielająca teleporady informuje pacjenta o sposobie realizacji wystawionej e-recepty, e-skierowania, e-zlecenia na wyroby medyczne, zleceń badań dodatkowych, informując o kodzie e-dokumentu umożliwiającym jego realizację lub/i metodzie uzyskania tego kodu (np. kontakt z Rejestracją, skorzystanie z serwisu Internetowe Konto Pacjenta).
21. Osoba udzielająca teleporady, szczególnie w przypadku pacjentów chorych przewlekłe wcześniej przygotowuje się do niej poprzez analizę posiadanej dokumentacji medycznej, zwracając przede wszystkim uwagę na to, czy pacjent ma wdrożone leczenie na wszystkie rozpoznane choroby, tak aby nie dochodziło do przerwania leczenia chorób przewlekłych. Jeśli jest taka możliwość, warto sprawdzić stan realizacji recept przez pacjenta.
22. W przypadku gdy pacjent nie odbierze telefonu od osoby udzielającej teleporady (próba nawiązania kontaktu odbędzie się trzykrotnie, w odstępach nie mniejszych niż 5 minut), uznaje się, że Pacjent zrezygnował z potrzeby skorzystania z teleporady, co oznacza, że **teleporada zostaje anulowana**, a osoba udzielającą teleporady nie podejmie kolejnej próby nawiązania kontaktu w ramach zgłoszonego wcześniej zapotrzebowania. W celu skorzystania z teleporady Pacjent zobowiązany jest do ponownego kontaktu z Rejestracją i ustalenia nowego terminu teleporady.
23. Osoba udzielająca świadczenia dokonuje adnotacji w dokumentacji medycznej o realizacji świadczenia zdrowotnego w formie teleporady.
24. Przeprowadzenie teleporady odbywa się 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.
25. Jeżeli planowana wizyta pacjenta jest związana wyłącznie z powtórzeniem leków prosimy w szczególności o kontakt e-mailowy, który jest dostępny całodobowo:

poz@szpitalmiejskitychy.pl

W przypadku kontaktu e-mail należy wpisać:

- imię i nazwisko,
- numer PESEL,
- nazwisko lekarza
- nazwa leku i dawka, dawkowanie, ilość opakowań / lub ilość tabletek
- aktualny numer telefonu;

E-recepta będzie wypisana w czasie nie dłuższym niż 3 dni robocze w zależności od harmonogramu pracy danego lekarza. Powtórka może dotyczyć leków, którymi pacjent jest leczony na stałe w poradni; lekarz dokonuje sprawdzenia w indywidualnej dokumentacji medycznej, co do dawkowania oraz ilości wynikającej z procesu terapeutycznego. W przypadku braku wymaganych danych do wystawienia e-recepty ***lub ich niezgodności z wcześniej prowadzoną dokumentacją i/lub zaleceniami lekarza*** w przesłanej przez pacjenta wiadomości e-mail - nie zostanie ona przygotowana.

- 26. Zachęcamy pacjentów do założenia Internetowego Konta Pacjenta.**
- 27. Instrukcja postępowania dla pacjenta w przypadku konieczności realizacji dokumentów, e-dokumentów uzyskanych w trakcie porady / teleporady oraz założenia IKP:**
- a) INSTRUKCJA REALIZACJI E-RECEPTY W PRZYPADKU TELEPORADY:**
- Lekarz wystawia e-receptę, następnie pacjent otrzymuje od lekarza 4-cyfrowy kod, który przedstawia w aptece wraz ze swoim numerem PESEL.
- W przypadku posiadania przez pacjenta Internetowego Konta Pacjenta (IKP) i dodania w zakładce "Moje konto" numeru telefonu i/lub adresu skrzynki e-mailowej, pacjent otrzyma powyższy kod również w formie sms/wiadomości e-mail.
- Na prośbę pacjenta istnieje możliwość przekazania wydruku informacyjnego e-recepty i jego odbioru w rejestracji.
- b) INSTRUKCJA REALIZACJI E-SKIEROWANIA W PRZYPADKU TELEPORADY**
- Lekarz wystawia e-skierowanie, następnie pacjent otrzymuje od lekarza 4-cyfrowy kod dostępowy który podaje wraz ze swoim numerem PESEL rejestrując się osobiście lub telefonicznie. W przypadku posiadania przez pacjenta Internetowego Konta Pacjenta (IKP) kod dostępowy do e-skierowania zostanie zapisany również na powyższym koncie.
- W przypadku placówek nie obsługujących jeszcze e-skierowań istnieje możliwość przekazania pacjentowi wydruku informacyjnego.
- Pacjent z wydrukiem informacyjnym skierowania opatrzonym podpisem wystawiającego może zapisać się do specjalisty zarówno w placówce obsługującej już e-skierowania jak i w każdej placówce nie obsługującej jeszcze e-skierowań.
- c) ZLECENIA NA WYROBY MEDYCZNE**
- Od 1 stycznia 2020 roku wystawianie i weryfikacja zleceń na zaopatrzenie w wyroby medyczne odbywa się podczas wizyty pacjenta u lekarza. Lekarze mają możliwość potwierdzenia zlecenia od razu, dzięki czemu pacjent nie musi iść w tym celu do oddziału wojewódzkiego.
- W związku z epidemią koronawirusa lekarz (lub inna osoba uprawniona) może wystawić zlecenie na wyrób medyczny w ramach teleporady. Pacjent otrzymuje tylko numer zlecenia, który wraz z numerem PESEL umożliwia zakup potrzebnego wyrobu medycznego w sklepie medycznym lub w aptece, które mają umowę z NFZ.
- Na prośbę pacjenta istnieje możliwość przekazania wydruku informacyjnego zlecenia na wyroby medyczne i jego odbioru w rejestracji.
- d) ZLECENIA BADAŃ DODATKOWYCH – LABORATORYJNYCH I OBRAZOWYCH**
- Lekarz wystawia zlecenie na dodatkowe badania laboratoryjne lub obrazowe w formie papierowej, a następnie pacjent ma możliwość odebrania zlecenia na rejestracji.
- e) INSTRUKCJA POSTĘPOWANIA DLA PACJENTA W PRZYPADKU ZAŁOŻENIA INTERNETOWEGO KONTA PACJENTA:**
- Każdy pacjent posiada możliwość założenia Internetowego Konta Pacjenta (IKP) na stronie: www.pacjent.gov.pl. Aby otrzymać e-receptę sms-em lub e-mailem, w zakładce "Moje konto" należy podać numer telefonu i/lub adres skrzynki e-mailowej.
- Do zalogowania się niezbędne jest posiadanie e-dowodu lub Profilu Zaufanego (można wykorzystać internetowe konto bankowe w banku: T-mobile usługi bankowe, PKO BP, Inteligo, Santander, Bank Pekao, mBank, ING, Envelo, Millennium oraz Alior Bank). Dodatkowe informacje potrzebne do założenia konta dostępne są pod adresem www.pz.gov.pl.

Sporządzono na podstawie:

1. Podstawa prawna: Rozporządzenia Ministra Zdrowia w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej z dnia 12 sierpnia 2020 (Dz.U. z 2020r. poz. 1395)
2. Wytycznych konsultanta krajowego w dziedzinie medycyny rodzinnej dotyczących teleporad w podstawowej opiece zdrowotnej udzielanych w czasie epidemii wywołanej wirusem SARS-CoV-2.