

Warunki udzielania świadczeń w formie teleporad oraz wizyt osobistych

w Medarmed-Nowosolna Centrum Medyczne

I. INFORMACJE OGÓLNE

1. Pacjent ma prawo do skorzystania z osobistej wizyty w gabinecie lekarza rodzinnego.
2. Teleporada jest narzędziem udzielania świadczenia opieki zdrowotnej na odległość.
3. Teleporada w POZ służy, ograniczając bezpośredni kontakt do sytuacji uzasadnionych klinicznie, zwiększeniu bezpieczeństwa Pacjenta oraz personelu.
4. Teleporady udzielane są przez lekarzy oraz przez pielęgniarki i położne, w zakresie ich kompetencji.
5. 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.
6. Umówienie (rejestracja) na świadczenie zdrowotne w formie Teleporady odbywa się drogą:
 - a. TELEFONICZNĄ
 - b. ELEKTRONICZNĄ ZA POŚREDNICTWEM E-REJESTRACJI
 - c. ELEKTRONICZNĄ ZA POMOCĄ POCZTY E-MAIL
7. Podczas Teleporady lekarz może wystawić:
 - a. E-receptę
 - b. E-skierowanie
 - c. E-zlecenie na wyroby medyczne
 - d. Zlecenie badań dodatkowych, laboratoryjnych lub obrazowych
 - e. Inne dokumenty w formie papierowej do odbioru w rejestracji placówki
8. Ustalenie tożsamości pacjenta.

Osoba udzielająca Teleporady, przed jej udzieleniem, ma obowiązek ustalenia tożsamości pacjenta na podstawie danych, o których mowa w art. 25 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 6 listopada 2008 r. o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta (Dz. U. z 2020 r. poz. 849), przekazanych przez niego za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności oraz:

 - a) na podstawie danych wskazanych w dokumentacji medycznej lub deklaracji wyboru, o której mowa w art. 10 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o podstawowej opiece zdrowotnej, Art. 25. 1. Dokumentacja medyczna zawiera co najmniej: 1) oznaczenie pacjenta, pozwalające na ustalenie jego tożsamości:
 - a) nazwisko i imię (imiona),
 - b) datę urodzenia,
 - c) oznaczenie płci,
 - d) adres miejsca zamieszkania,
 - e) numer PESEL, jeżeli został nadany, w przypadku noworodka – numer PESEL matki, a w przypadku osób, które nie mają nadanego numeru PESEL – rodzaj i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość,
 - f) w przypadku gdy pacjentem jest osoba małoletnia, całkowicie ubezwłasnowolniona lub niezdolna do świadomego wyrażenia zgody – nazwisko i imię (imiona) przedstawiciela ustawowego oraz adres jego miejsca zamieszkania;
<https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20170002217>

Art. 10. 1. Wybór, o którym mowa w art. 9 ust. 1 i 2, świadczeniobiorca potwierdza oświadczeniem woli, zwanym dalej „deklaracją wyboru”:

 - 1) w postaci papierowej;
 - 2) w postaci elektronicznej, złożonym za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej, opatrzonym kwalifikowanym podpisem elektronicznym, podpisem zaufanym albo podpisem osobistym;
 - 3) złożonym za pośrednictwem Internetowego Konta Pacjenta, o którym mowa w art. 7a ust. 1 ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia (Dz. U. z 2019 r. poz. 408, 730, 1590 i 1905).
 2. (uchylony)
 3. Deklaracja wyboru zawiera:
 - 1) dane świadczeniobiorcy:
 - a) imię i nazwisko,
 - b) (uchylona)
 - c) datę urodzenia,
 - d) (uchylona)
 - e) numer PESEL, a w przypadku jego braku serię i numer dokumentu potwierdzającego tożsamość,lub
 - b) po okazaniu przez pacjenta dokumentu potwierdzającego tożsamość, przy udzielaniu świadczenia opieki zdrowotnej w formie wideoporady, lub
 - c) przy wykorzystaniu elektronicznego konta pacjenta utworzonego w wyniku potwierdzenia jego tożsamości osobiście lub w sposób określony w art. 20a ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2020 r. poz. 346, 568 i 695);
9. Wystawienie pacjentowi skierowania na badania diagnostyczne, do poradni specjalistycznych lub do szpitala powinno być uzasadnione stanem zdrowia pacjenta.
10. 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.
11. Osobiste wizyty pacjentów, w tym pacjentów pediatrycznych, powinny być realizowane w następujących przypadkach:
 - a. Zawsze gdy brak zgody ze strony Pacjenta lub przedstawiciela ustawowego na teleporadę,
 - b. Gdy pacjent cierpi na przewlekłą chorobę i nastąpiło pogorszenie lub zmieniły się objawy,
 - c. Gdy stan pacjenta wskazuje na konieczność przeprowadzenia badania przedmiotowego lub innych procedur z zakresu kompetencji POZ, niemożliwych do zrealizowania w formie Teleporady.

- d. Gdy ustalenie postępowania diagnostyczno-terapeutycznego nie jest możliwe na podstawie informacji zebranych podczas Teleporady,
- e. Gdy występują objawy o niejasnym charakterze, znacznym nasileniu, nieustępujące w czasie, będące przyczyną istotnego niepokoju pacjenta (tzw. czerwone flagi),
- f. Gdy brak jest spodziewanego efektu terapeutycznego (np. poprawy stanu zdrowia pacjenta) po dwóch kolejnych telepracach, udzielonych z tej samej przyczyny, a wizyta osobista jest możliwa do realizacji.
- g. Istnieje podejrzenie choroby nowotworowej.
- h. Podczas pierwszej wizyty u lekarza, pielęgniarki lub położnej wskazanej w deklaracji wyboru.
- i. U dzieci do ukończenia 6 roku życia.

12. 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:

- a. Zasiała usta i nos maseczką
- b. Odkaza ręce
- c. Ma mierzona temperaturę
- d. Wypełnia ankietę

13. Informacje dotyczące Teleporad znajdują się:

- a. Na stronie internetowej www.medarmed.pl w zakładce dokumenty: <https://medarmed.pl/dokumenty/>
- b. W miejscu wykonywania świadczeń

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

II. SPOSÓB USTALENIA TERMINU TELEPORADY DROGĄ TELEFONICZNĄ

15. Umawianie teleporad drogą telefoniczną odbywa się pod numerami telefonów **42 648 42 73** oraz **508 312 452**.

16. Pracownik rejestracji podczas kontaktu telefonicznego z Pacjentem:

- a. Rozpoznaje potrzebę zdrowotną
- b. Weryfikuje możliwość udzielenia świadczenia w POZ
- c. Wpisuje świadczenie do terminarza przyjęć właściwego członka zespołu POZ placówki
- d. Wskazuje Pacjentowi dzień i godzinę udzielenia Teleporady
- e. Informuje na jakich zasadach odbywać się będzie Teleporada.

17. 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.

18. Pracowni placówki weryfikuje poprawność danych w systemie informatycznym placówki.

III. SPOSÓB USTALENIA TERMINU TELEPORADY DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

19. Umawianie teleporad drogą elektroniczną odbywa się za pomocą adresu witryny e-rejestracja <https://erejestracja.medarmed.pl/> lub

20. Umawianie teleporad odbywa się drogą elektroniczną, przez wysłanie przez Pacjenta wiadomości e-mail na adres mailowy pacjent@medarmed.pl, która powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Pacjenta zgodnie z punktem 3 paragraf 3 rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r. oraz informacje wskazane poniżej:

- a. Imię i Nazwisko
- b. PESEL
- c. Adres zamieszkania
- d. Numer telefonu
- e. Zidentyfikowanie potrzeby zdrowotnej (np. Teleporada, e-recepta, e-skierowanie, e-zlecenie itd)
- f. W przypadku porady innej niż e-recepta, wskazanie lekarza, u którego Pacjent chce zrealizować teleporadę.

21. Pacjent podając elektronicznie swoje dane osobowe, w tym: imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer telefonu oraz PESEL sam wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych.

IV. SPOSÓB UDZIELENIA TELEPORADY

22. Teleporady realizowane (udzielane) są pod numerami telefonów:

- a. 573 006 005 (gabinet 1)
- b. 571 804 688 (gabinet 5)

23. Pacjent rejestrujący się telefonicznie, otrzymuje informację o terminie, w którym udzielona zostanie Teleporada oraz numer telefonu, pod którym realizowana będzie Teleporada.

24. Pacjent rejestrujący się za pośrednictwem e-rejestracji, wybiera Teleporadę jako sposób realizacji świadczenia podczas procedury rejestrowania.

25. Pacjent rejestrujący się za pośrednictwem wiadomości email, wysłanej na adres pacjent@medarmed.pl, otrzymuje informację zwrotną drogą mailową, o zarejestrowanym na kolejny wskazany dzień i godzinę przyjęć świadczeniu Teleporady.

26. Teleporady dotyczące e-recepty umawiane drogą elektroniczną, przez wysłanie przez Pacjenta wiadomości e-mail do godziny 15:00 danego dnia, są realizowane w dniu kolejnym roboczym.

27. Teleporady dotyczące e-recepty umawiane drogą elektroniczną, przez wysłanie przez Pacjenta wiadomości e-mail po godzinie 15:00 mogą nie być zrealizowane w kolejnym dniu przyjęć.

V. SPOSÓB POSTĘPOWANIA W SYTUACJI GDY BRAK KONTAKTU ZE STRONY PACJENTA W USTALONYM TERMINIE SKUTKUJE ANULOWANIEM TELEPORADY

28. Teleporady odbywają się według terminu, na który, z wykorzystaniem jednej z trzech metod, dokonano zapisu.

29. W przypadku braku kontaktu ze strony Pacjenta w terminie zapisu na teleporadę, lekarz podejmuje trzy próby kontaktu telefonicznego z Pacjentem, w odstępie nie krótszym niż 5 min, w celu udzielenia Teleporady.

30. W przypadku, gdy do końca danego dnia przyjęć, próby kontaktu są nieskuteczne ze strony lekarza, a Pacjent nie podjął zwrotnej próby kontaktu z placówką, wizyta w formie Teleporady jest anulowana.

31. W wyżej wskazanym przypadku, Pacjent powinien skontaktować się z placówką i dokonać powtórnej rejestracji.

VI. SPOSÓB REALIZACJI E-RECEPTY, E-SKIEROWANIA

32. Pacjent otrzymuje e-receptę oraz e-skierowanie w formie:
- 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.
 - Czterocyfrowego kodu przekazywanego ustnie podczas rozmowy w przypadku Teleporady realizowanej telefonicznie, po uprzedniej weryfikacji tożsamości Pacjenta i zapisów w systemie informatycznym.
 - 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.

VII. SPOSÓB REALIZACJI E-ZLECENIA NA WYROBY MEDYCZNE

33. Zlecenia na wyroby medyczne mogą być wystawiane maksymalnie na 12 miesięcy.
34. Od 1.1.2020 roku zlecenia na wyroby medyczne potwierdza lekarz, pielęgniarka, położna, fizjoterapeuta lub inna osoba uprawniona oraz dowolny oddział NFZ
35. Osoba uprawniona wystawia e-zlecenie na wyroby medyczne oraz otrzymuje e-potwierdzenie NFZ.
36. Pacjent udaje się z wydrukowanym e-potwierdzeniem do sklepu medycznego, który ma podpisaną umowę z NFZ.
37. Pacjent otrzymuje e-potwierdzenie w formie wydruku dokumentu, wystawionego w wyniku Teleporady.
38. Pacjent otrzymuje e-potwierdzenie w formie:
- gotowego wydruku do odbioru w rejestracji placówki
 - pliku w formie elektronicznej zaszyfrowanego wysłanego na podany w dokumentacji medycznej adres e-mail. Kod zabezpieczający do zaszyfrowanego pliku zostaje przesłany na podany w dokumentacji medycznej numer kontaktowy telefonu komórkowego, wskazany przez Pacjenta.

VIII. SPOSÓB REALIZACJI ZLECENIA BADAŃ DODATKOWYCH

39. Pacjent otrzymuje zlecenia badań dodatkowych w formie:
- gotowego wydruku do odbioru w rejestracji placówki
 - pliku w formie elektronicznej zaszyfrowanego wysłanego na podany w dokumentacji medycznej adres e-mail. Kod zabezpieczający do zaszyfrowanego pliku zostaje przesłany na podany w dokumentacji medycznej numer kontaktowy telefonu komórkowego, wskazany przez Pacjenta.

IX. INSTRUKCJA DOTYCZĄCA ZAŁOŻENIA INTERNETOWEGO KONTA PACJENTA (IKP)

40. W Internetowym Koncie Pacjenta (IKP) zawarte są informacje na temat danych medycznych.
41. Aby założyć IKP Pacjent powinien posiadać profil zaufany ePUAP.
42. IKP daje możliwość:
- UZYSKANIA E-RECEPTY
 - UZYSKANIA E-RECEPTY od pielęgniarki lub położnej – zarówno po tradycyjnej wizycie, jak i po konsultacji TELEMEDYCZNEJ (na odległość)
 - ZŁOŻENIA WNIOSKU o kartę EKUZ
 - UPOWAŻNIENIA innej osoby do dostępu do Twoich danych medycznych lub informacji o stanie Twojego zdrowia.
 - Złożenia wniosku dotyczącego przygotowania kopii dokumentacji medycznej za dany okres.
 - Złożenia elektronicznej wersji deklaracji wyboru lekarza i pielęgniarki lub położnej u wybranego świadczeniodawcy.
43. Logowanie do IKP odbywa się za pomocą serwisu internetowego www.pacjent.gov.pl przy użyciu:
- Profilu zaufanego <https://www.gov.pl/web/gov/zaloz-profil-zaufany#scenariusz-przez-internet>
 - E-dowodu <https://www.gov.pl/web/e-dowod> do którego przypisuje się swój numer telefonu lub adres poczty elektronicznej.

Podstawa prawna:

ROZPORZĄDZENIE

MINISTRA ZDROWIA 1

z dnia 12 sierpnia 2020 r.

w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej

Standard organizacyjny teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej.

Dz.U.2020.1395 z dnia 2020.08.14

Status: Akt obowiązujący

Wersja od: 16 marca 2021r.