

STANDARD ORGANIZACYJNY TELEPORADY

w Poradni POZ Szpitala Zakonu Bonifratrów św. Jana Bożego w Łodzi

1. Teleporady pacjentom są udzielane przy użyciu systemów łączności telefonicznej.
2. Teleporady udzielane są przez lekarzy, pielęgniarki i położne POZ zgodnie z zakresem ich kompetencji.
3. Przyjmowanie zgłoszeń i ustalenie terminu teleporady (dzień, godzina) odbywa się poprzez kontakt telefoniczny z personelem rejestracji medycznej pod numerami telefonów (42) 685 51 41 oraz (42) 685 51 42.
4. Teleporada jest realizowana:
 - a) nie później niż w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu zgłoszenia się pacjenta do poradni POZ, albo
 - b) w terminie późniejszym ustalonym w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym.
5. Pracownik rejestracji medycznej, po wstępnym rozpoznaniu potrzeby zdrowotnej, wpisuje świadczenie zdrowotne do terminarza właściwego personelu medycznego POZ oraz informuje pacjenta, na jakich zasadach odbywać będzie się teleporada.
6. W przypadkach pilnych, uzasadnionych stanem zdrowia pacjenta, teleporada jest udzielana niezwłocznie bez konieczności ustalania terminu teleporady.
7. W ustalonym terminie teleporady pacjent kontaktuje się telefonicznie z personelem rejestracji medycznej pod numerami telefonów wskazanymi w punkcie 3, a następnie połączenie jest przekazywane bezpośrednio do osoby udzielającej teleporady.
8. W sytuacji braku kontaktu w umówionym terminie teleporady ze strony pacjenta, personel medyczny podejmuje trzykrotną próbę kontaktu telefonicznego z pacjentem umówionym na teleporadę, w odstępie nie krótszym niż 5 minut. Brak nawiązania kontaktu z pacjentem powoduje anulowanie teleporady i konieczność ponownego umówienia się przez pacjenta na nowy termin teleporady.
9. Personel medyczny przed udzieleniem świadczenia w formie teleporady potwierdza tożsamość pacjenta na podstawie danych wskazanych w dokumentacji medycznej lub deklaracji wyboru, lub przy wykorzystaniu elektronicznego konta pacjenta.
10. Podczas teleporady na podstawie zebranego wywiadu oraz dostępnej dokumentacji medycznej stawiane jest rozpoznanie.
11. Przeprowadzenie teleporady odbywa się w warunkach gwarantujących poufność, zapewniając brak dostępu osób nieuprawnionych do informacji przekazywanych za pośrednictwem systemów łączności.
12. Udzielenie teleporady odnotowane jest w dokumentacji medycznej pacjenta, jako realizacja świadczenia zdrowotnego w formie teleporady.
13. W ramach teleporady, jeżeli przemawiają za tym względy medyczne, możliwe jest wystawienie dokumentów elektronicznych (e-recepta, e-skierowania, e-zlecenia na wyroby medyczne, e-zwolnienie lekarskie), a także dokumentów wystawionych w formie papierowej, które są do odbioru w rejestracji medycznej.
14. Pacjent jest informowany przez personel rejestracji medycznej oraz w miarę możliwości również przez personel medyczny w czasie teleporady o możliwości i sposobie aktywacji przez niego Internetowego Konta Pacjenta i związanych z tym korzyści (np. dostęp do części dokumentacji medycznej - na przykład e-Recepty i e-Skierowania, informacji o wysokości refundacji kupionych leków i innych produktów medycznych oraz świadczeń zrealizowanych w ramach NFZ).
15. Sposób realizacji e-recepty, e-skierowania, e-zlecenia na wyroby medyczne:
 - a) e-receptę, e-skierowanie, e-zlecenie na wyroby medyczne pacjent może otrzymać:
 - podczas teleporady
 - podczas konsultacji osobistej,
 - b) kod do e-recepty, e-skierowania, e-zlecenia na wyroby medyczne wysyłany jest automatycznie SMS-em lub e-mailem osobom, które mają założone Internetowe Konto

Pacjenta, osoby, które nie posiadają aktywnego Internetowego Konta Pacjenta, mogą otrzymać kod do e-recepty, e-skierowania, e-zlecenia na wyroby medyczne telefonicznie dzwoniąc pod numer przychodni, osobiście w przychodni lub za pośrednictwem osób trzecich na podstawie pisemnego upoważnienia.

16. Sposób realizacji zlecenia badań dodatkowych, w szczególności laboratoryjnych lub obrazowych:
 - a) Badania dodatkowe, w tym laboratoryjne i obrazowe pacjent może zrealizować BEZPŁATNIE w laboratorium lub pracowni diagnostycznej wskazanej przez personel przychodni,
 - b) Badania dodatkowe, w tym laboratoryjne i obrazowe pacjent może zrealizować również ODPŁATNIE na własny koszt w dowolnym laboratorium lub pracowni diagnostycznej, które świadczą takie usługi.
17. Osoba udzielająca teleporady, na podstawie badania podmiotowego i po analizie dostępnej dokumentacji medycznej pacjenta, z uwzględnieniem prawa pacjenta do zgłoszenia w trakcie teleporady woli osobistego kontaktu z właściwym personelem medycznym, ustala czy teleporada jest wystarczająca dla problemu zdrowotnego będącego jej przedmiotem.
18. W sytuacji tego wymagającej, w tym jeżeli charakter aktualnego problemu zdrowotnego uniemożliwia udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie teleporady, osoba udzielająca teleporady informuje pacjenta o konieczności udzielenia świadczenia zdrowotnego w bezpośrednim kontakcie z pacjentem i wspólnie z pacjentem ustala jej termin.
19. W każdym przypadku, gdy świadczenie zdrowotne niezbędne z uwagi na stan zdrowia pacjenta nie jest możliwe do zrealizowania w formie teleporady, poradnia zapewnia możliwość skorzystania ze świadczenia opieki zdrowotnej udzielonego w bezpośrednim kontakcie z pacjentem – wizyta osobista ustalana jest przez osobę udzielającą teleporady w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym.
20. Poniżej wskazuje się świadczenia realizowane wyłącznie w bezpośrednim kontakcie z pacjentem (wizyta stacjonarna), są to świadczenia udzielane:
 - a) w przypadku gdy pacjent albo jego opiekun ustawowy nie wyraził zgody na realizację świadczenia w formie teleporady, z wyłączeniem świadczeń:
 - i. gdzie lekarz, pielęgniarka lub położna bez badania pacjenta, może wystawić receptę niezbędną do kontynuacji leczenia oraz zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne jako kontynuację zaopatrzenia w wyroby medyczne, jeżeli jest to uzasadnione stanem zdrowia pacjenta odzwierciedlonym w dokumentacji medycznej,
 - ii. związanych z wydaniem zaświadczenia,
 - b) podczas pierwszej wizyty realizowanej przez lekarza, pielęgniarkę lub położną POZ, wskazanych w deklaracji wyboru, o której mowa w art. 10 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o podstawowej opiece zdrowotnej,
 - 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. roku życia poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku osobistego badania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego z wyłączeniem świadczeń, o których mowa w części II ust. 2 pkt 1 lit. b oraz ust. 4 załącznika do rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 8 października 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego opieki zdrowotnej nad pacjentem podejrzanym o zakażenie lub zakażonym wirusem SARS-CoV-2 (Dz. U. poz. 1749, 1873 i 2043), a więc teleporad wobec pacjentów z podejrzeniem zakażeniem wirusem SARS-CoV-2 i skierowanych do odbycia izolacji w warunkach domowych.
21. Wizyty osobiste realizowane są z zastosowaniem procedur sanitarnych i środków bezpieczeństwa związanych z ryzykiem zakażenia SARS CoV-2 oraz zgodnie z obowiązującymi wytycznymi w tym zakresie.