

STANDARDY TELEPORAD w Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medycznym Paprocany

Standardy teleporad w Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medyczne Paprocany, opracowane na podstawie: Rozporządzenia Ministra Zdrowia, z dnia 12 sierpnia 2020 r., w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej, Wytycznych konsultanta krajowego w dziedzinie medycyny rodzinnej, dotyczących teleporad w podstawowej opiece zdrowotnej, udzielanych w czasie epidemii, wywołanej wirusem SARS-CoV-2 oraz Uchwałą Nr 89/20/P-VIII Prezydium Naczelnej Rady Lekarskiej, z dnia 24 lipca 2020 r., w sprawie przyjęcia wytycznych dla udzielania świadczeń telemedycznych.

I. Postanowienia ogólne

1. Teleporada w Podstawowej Opiece Zdrowotnej (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 jest jedyną formą udzielania świadczeń w Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medycznym Paprocany.
2. Teleporady w Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medyczne Paprocany obejmują porady lekarzy Podstawowej Opieki Zdrowotnej (lekarzy rodzinnych), pielęgniarek, położnych, w czasie pracy Przychodni w ramach kontraktu z NFZ – nieodpłatnie dla Pacjentów zapisanych do Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medyczne Paprocany oraz w ramach usług komercyjnych, w tym świadczonych dla innych firm na podstawie odrębnych umów.
3. Rodzaje teleporad w Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medycznym Paprocany: telefoniczna, zamówienie recepty na leki przewlekłe, składane telefonicznie lub osobiście w Rejestracji Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medycznego Paprocany.
4. Teleporada obejmuje udzielenie porady medycznej, w tym w szczególności:
 - przeprowadzenie badania podmiotowego,
 - omówienie wyników badań diagnostycznych,
 - przepisanie i przedłużenie leków,
 - udzielenie informacji co do przyjmowanych leków,
 - wystawienie i wydłużenie zwolnienia lekarskiego (e-ZLA),
 - kierowanie do diagnostyki laboratoryjnej lub obrazowej,
 - wystawianie zleceń na wyroby medyczne (e-zlecenie).
5. Warunkiem skorzystania z teleporady jest:
 - rejestracja Pacjenta,
 - akceptacja postanowień regulaminu Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medycznego Paprocany,
 - akceptacja Standardów teleporad w Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medycznym Paprocany.
6. W przypadku Pacjentów małoletnich czynności, o których mowa w niniejszych standardach wykonuje opiekun prawny Pacjenta.
7. Harmonogram pracy Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medyczne Paprocany uwzględnia czas poświęcony na teleporady, wizyty osobiste Pacjentów, bilanse, szczepienia, badania USG i jest ułożony w sposób, który minimalizuje liczbę Pacjentów przebywających jednocześnie na terenie Przychodni, dbając o bezpieczeństwo wszystkich osób przebywających w Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medycznym Paprocany.

II. Szczegóły wykonywania teleporad

1. Pacjent umawia się na teleporadę według harmonogramu pracy Przychodni:
 - telefonicznie:
 - § pod nr tel. 32 217 82 09, 32 219 61 00 – Poradnia Podstawowej Opieki Zdrowotnej - osoby dorosłe,
 - § pod nr tel. 32 328 21 19 - dzieci
 - osobiście w Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medycznym Paprocany.
2. W trakcie procesu rejestracji Pacjent jest zobowiązany podać swoje dane osobowe:
 - imię i nazwisko
 - numer PESEL
 - adres zamieszkania
 - numer telefonu
 - w przypadku Pacjenta małoletniego – imię, nazwisko i numer PESEL opiekuna prawnego.
3. W trakcie rejestracji telefonicznej Pacjent ustala z pracownikiem Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medyczne Paprocany datę, godzinę teleporady. Przy zapisie Pacjenta na określoną godzinę teleporady przyjmuje się, że lekarz kontaktuje się z Pacjentem w przedziale czasu obejmującym od 60 minut wcześniej do 60 minut później od czasu wskazanego przez Pacjenta w grafiku – konieczność wyznaczenia 120-minutowego przedziału czasowego na realizację teleporady jest związana z dużą liczbą Pacjentów chętnych do skorzystania z tej formy kontaktu z lekarzami oraz ze zróżnicowanymi potrzebami Pacjentów – często trudnymi do przewidzenia czasu potrzebnego na realizację teleporady.
4. Do kontaktu z Pacjentem lekarz może wykorzystać rozmowę telefoniczną. O preferowanej metodzie kontaktu Pacjent może zdecydować podczas zapisywania się na wizytę u lekarza.
5. W razie konieczności, Pacjent może przesłać dokumentację medyczną do Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medyczne Paprocany w formie skanu lub wyraźnego zdjęcia na adres e-mail: centrum@paprocany.pl. Przesłane dokumenty dołącza się do dokumentacji medycznej Pacjenta.
6. Pacjent ma prawo do rezygnacji z teleporady najpóźniej do momentu rozpoczęcia wykonywania usługi. O rezygnacji Pacjent zawiadamia Rejestrację Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medycznego Paprocany telefonicznie pod nr telefonów podanymi w pkt II ppkt 1 niniejszych Standardów teleporad.
7. W przypadku, gdy udzielenie teleporady w pierwotnym terminie jest niemożliwe Rejestracja Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medycznego Paprocany niezwłocznie informuje o tym Pacjenta, ustalając nowy termin wykonania usługi.
8. W sytuacji braku możliwości kontaktu z Pacjentem w ustalonym terminie teleporady (np. Pacjent ma wyłączony telefon, nie odbiera telefonu, prowadzi inną rozmowę) lekarz podejmuje co najmniej 2 kolejne próby kontaktu z Pacjentem, w odstępie nie krótszym niż 5 minut, w celu udzielenia teleporady. W przypadku podjęcia co najmniej trzech nieskutecznych prób kontaktu z Pacjentem, lekarz nie podejmuje kolejnych prób, co skutkuje anulowaniem teleporady.
9. Przed udzieleniem teleporady Personel Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medycznego Paprocany potwierdza tożsamość Pacjenta.
10. Osoba udzielająca teleporady dokonuje adnotacji w dokumentacji medycznej o realizacji świadczenia zdrowotnego w formie teleporady.
11. Teleporada przeprowadzana jest 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.

12. W przypadku przekazywania informacji dotyczącej stanu zdrowia Pacjenta, w tym cyfrowego odwzorowania dokumentacji medycznej, za pośrednictwem systemów teleinformatycznych, Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medyczne Paprocany stosuje rozwiązania techniczno-organizacyjne służące zapewnieniu transmisji dokumentów elektronicznych w postaci graficznej i tekstowej, w sposób zapewniający ich integralność oraz ochronę przed nieuprawnionym wykorzystaniem, przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utraceniem, zmodyfikowaniem, nieuprawnionym ujawnieniem lub nieuprawnionym dostępem.
13. 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.
14. Wizyty osobiste u lekarzy POZ umawiane są po kontakcie (telefonicznym, osobistym) z Rejestracją lub z lekarzem w czasie teleporady, co przekłada się na zwiększenie bezpieczeństwa Pacjentów i Personelu Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medycznego Paprocany w trakcie trwania pandemii Covid-19. Zwracając przy tym uwagę na fakt, że każdy kto będzie potrzebował porady osobistej lekarza – otrzyma ją.
15. Pacjent ma prawo do zgłoszenia w trakcie teleporady woli osobistego kontaktu z właściwym Personelem medycznym.

III. Usługa zamówienia recepty na leki stosowane przewlekle, składane telefonicznie lub osobiście w Rejestracji Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medyczne Paprocany

1. Pacjenci mogą składać zamówienia recepty na leki stosowane przewlekle w Rejestracji – osobiście lub telefonicznie.
2. Z usługi zamawiania recepty na leki w Rejestracji może skorzystać Pacjent, który w dniu złożenia zamówienia posiada podpisaną deklarację w Podstawowej Opiece Zdrowotnej realizowanej w Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medyczne Paprocany, tzn. jest „Pacjentem zapisanym do Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medyczne Paprocany” oraz w dniu złożenia zamówienia Pacjent jest rozpoznawany przez system eWUŚ jako ubezpieczony.
3. Zamawiane leki były już wcześniej przepisywane przez lekarzy POZ w Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medyczne Paprocany i figurują w historii choroby danego Pacjenta w okresie ostatniego roku; lub
4. Zamawiane leki były w ciągu ostatniego roku zaordynowane przez lekarzy w poradniach specjalistycznych lub lekarzy szpitalnych przy wypisie ze szpitala i Pacjent dostarczył do Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medyczne Paprocany odpowiednie dokumenty potwierdzające ten stan rzeczy.
5. Z zamówień leków wyłączone są leki, które z założenia nie są przyjmowane przewlekle, a jedynie przez określony przez lekarza przedział czasu, np. antybiotyki.
6. Pacjent korzystający z tej usługi może otrzymać kody do realizacji e-recepty w wiadomości SMS na nr telefonu podany przez Pacjenta lub w innej formie zaakceptowanej przez Rejestrację Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medyczne Paprocany.

7. Zamówienie recepty składane w Rejestracji jest realizowane najczęściej do końca dnia roboczego; z zastrzeżeniem możliwości realizacji zamówienia następnego dnia roboczego w przypadku dużej ilości zamówień.

IV. Instrukcje

1. Internetowe Konto Pacjenta:
Pacjent ma możliwość założenia Internetowego Konta Pacjenta na stronie internetowej:
<https://pacjent.gov.pl/>
2. E-recepta:
Lekarz powinien w czasie teleporady poinformować pacjenta o możliwościach dostępu do e-recepty:
 - po wystawieniu e-recepty Pacjent uzyskuje dostęp do dokumentu w ramach Internetowego Konta Pacjenta. Pacjent może otrzymać, w drodze wiadomości SMS, kod dostępu, na podstawie którego będzie mógł zrealizować receptę,
 - w celu zapewnienia dostępu do e-recepty poza Internetowym Kontem Pacjenta, lekarz powinien podyktować pacjentowi kod e-recepty wymagany do jej realizacji.
 - w przypadku wystawienia recepty w postaci papierowej (np. na życzenie pacjenta), lekarz powinien poinformować pacjenta o możliwości odbioru dokumentu w Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medyczne Paprocany.
3. E-skierowanie:
Jeżeli lekarz wystawia skierowanie w postaci elektronicznej, powinien on poinformować pacjenta o możliwościach dostępu do e-skierowania:
 - Pacjent może uzyskać dostęp do e-skierowania za pośrednictwem Internetowego Konta Pacjenta,
 - jeżeli Pacjent w posiadanym IKP zaznaczył, że wyraża chęć otrzymywania dodatkowych powiadomień, będzie mógł on uzyskać powiadomienie mailowe bądź wiadomość SMS informujące o wystawieniu skierowania. Powiadomienie zawiera kod dostępu, na podstawie którego pacjent może zarejestrować się w wybranej placówce medycznej.
 - w przypadku, gdy Pacjent nie wyraził chęci otrzymywania dodatkowych powiadomień w postaci elektronicznej, lekarz powinien przekazać pacjentowi wydruk informacyjny, na podstawie którego Pacjent może uzyskać określone świadczenia. Wydruk ten przekazywany jest również w sytuacji, gdy Pacjent nie posiada IKP,
 - lekarz powinien poinformować pacjenta o możliwości odbioru wydruku informacyjnego w siedzibie Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medyczne Paprocany,
4. E-zlecenie na wyroby medyczne:
 - Lekarz powinien wskazać na konieczność odbioru dokumentu zlecenia przez Pacjenta: Z uwagi na konieczność przedstawienia papierowego dokumentu, lekarz powinien poinformować Pacjenta o konieczności odbioru dokumentu zlecenia z Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medyczne Paprocany,
 - na czas epidemii COVID-19 Narodowy Fundusz Zdrowia umożliwił realizację zlecenia na wyroby medyczne na podstawie samego kodu zlecenia. Oznacza to, że lekarz może przekazać Pacjentowi sam kod, na podstawie którego Pacjent może zrealizować zlecenie.

5. E-ZLA:

Elektroniczne zwolnienie lekarskie (e-ZLA) przesyłane jest automatycznie do systemu ZUS oraz na profil Platformy Usług Elektronicznych płatnika składek. Lekarz zobowiązany jest do przekazania wydruku e-ZLA:

- w przypadku, w którym pracodawca nie posiada profilu na PUE. Jednocześnie zasadnym jest poinformowanie Pacjenta o konieczności dostarczenia zwolnienia lekarskiego do pracodawcy w ciągu 7 dni,
- w przypadku, gdy Pacjent żąda przekazania wydruku wystawionego e-ZLA. Lekarz powinien poinformować Pacjenta o możliwości odbioru.

6. Realizacja badań dodatkowych: laboratoryjnych, obrazowych:

Lekarz powinien poinformować Pacjenta o sposobie realizacji badań laboratoryjnych i obrazowych w Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medyczne Paprocany.

Na badania USG Pacjent (osoby dorosłe) może zapisać się osobiście lub telefonicznie w Rejestracji – usługi te są realizowane w siedzibie Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medycznym Paprocany.

Badania USG dzieci, na podstawie skierowania od lekarza pediatry Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medyczne Paprocany, wykonywane są w NZOZ San-Med Sp. z o.o. w Tychach - na te badania Pacjenci zapisywani są w ww. Placówce.

Badania RTG, zlecone przez lekarzy Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medyczne Paprocany, wykonywane są w SPDO Tomograf Sp. z o.o. w Tychach oraz Centrum Diagnostycznym Asper Sp. z o.o. w Tychach - na te badania Pacjenci zapisują się w ww. Placówkach.

Badania laboratoryjne, zlecone przez lekarzy Paprocany Sp. z o.o. NZOZ Centrum Medyczne Paprocany, wykonywane są przez Diagnostyka Sp. z o.o. Punkt Pobrań przy ul. Sikorskiego 101 w Tychach oraz Punkt Pobrań przy ul. Wyszyńskiego 3 w Tychach – badania wykonywane są w godzinach pracy ww. Punktów Pobrań.