

# REGULAMIN UDZIELANIA TELEPORADY W RAMACH PODSTAWOWEJ OPIEKI ZDROWOTNEJ W SPZOZ W SKALE

## § 1

### Informacje ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady oraz warunki wykonywania świadczeń zdrowotnych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności na odległość w zakresie podstawowej opieki zdrowotnej przez Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej, ul. Słomnicka 69, 32-043 Skala.
2. Niniejszy regulamin jest opublikowany na stronie internetowej pod adresem: [www.przychodnia-skala.pl](http://www.przychodnia-skala.pl) oraz jest umieszczony na tablicy informacyjnej w siedzibie SPZOZ w Skale. Na żądanie pacjenta można zapoznać się z jego treścią telefonicznie pod nr tel. 12/389 00 00.

## § 2

### Podstawowe definicje i pojęcia

Użyte w niniejszym regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **podmiot leczniczy** - Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Skale, ul. Słomnicka 69, 32 -043 Skala,
- 2) **teleporada** – świadczenie zdrowotne udzielane na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności przez personel medyczny: lekarza, pielęgniarkę lub położną podstawowej opieki zdrowotnej (POZ), którzy udzielają świadczeń w podmiocie leczniczym.

## § 3

### Zasady korzystania z teleporady

1. Teleporada udzielana jest za pośrednictwem telefonu pozostającego w dyspozycji personelu medycznego podmiotu leczniczego lub za pośrednictwem innych narzędzi teleinformatycznych, o ile narzędzia te są dostępne zarówno dla personelu medycznego podmiotu leczniczego jak również dla pacjenta. Lista innych dostępnych narzędzi teleinformatycznych, umożliwiających udzielenie teleporady jest publikowana na stronie internetowej podmiotu leczniczego.
2. Teleporady udzielane są od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 - 18.00, w dni powszednie.
3. Pacjent ma prawo do zgłoszenia w trakcie udzielania teleporady woli osobistego kontaktu z właściwym personelem medycznym.
4. Jeżeli w trakcie udzielania teleporady personel medyczny uzna, że z uwagi na ustalony stan zdrowia pacjenta, konieczne jest wykonanie badania osobistego lub przeprowadzenie przez pacjenta dodatkowych badań diagnostycznych, pacjentowi wyznaczany jest termin osobistej wizyty w podmiocie leczniczym. Okoliczność ta ustalana jest w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym.
5. Pacjent zobowiązany jest w trakcie udzielania teleporady do powstrzymania się od wypowiedzania lub przesyłania treści powszechnie uchodzących za obraźliwe, wulgarne, naruszające dobra osobiste personelu medycznego lub naruszające przepisy prawa. W przypadku naruszenia powyższej zasady personel medyczny ma prawo przerwać udzielanie teleporady i odnotować ten fakt w indywidualnej dokumentacji medycznej pacjenta.
6. Pacjent - po rejestracji terminu udzielenia świadczenia zdrowotnego w formie teleporady - powinien zapewnić możliwość kontaktu ze sobą za pośrednictwem telefonu lub innego, ustalonego narzędzia teleinformatycznego - w ustalonym dniu i przedziale czasowym.

## § 4

### Sposób ustalenia terminu teleporady

1. Udzielanie świadczeń zdrowotnych w formie teleporady poprzedzone jest rejestracją pacjenta, która odbywa się pod numerami telefonów dostępnych na stronie [www.przychodnia-skala.pl](http://www.przychodnia-skala.pl). W toku rejestracji ustalana jest data i godzina przeprowadzenia teleporady.
2. Teleporada jest realizowana nie później niż w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu zgłoszenia się pacjenta, chyba, że ustalony zostanie inny termin w porozumieniu z pacjentem lub jego przedstawicielem ustawowym.
3. Przed realizacją teleporady Pacjent może przekazać – poprzez wrzucenie do skrzynki znajdującej się przed Wejściem głównym Przychodni Rejonowej Skale lub przekazanie do rejestracji, a także w formie elektronicznej na adres podmiotu leczniczego: [kontakt@przychodnia-skala.pl](mailto:kontakt@przychodnia-skala.pl) - kopii dokumentacji medycznej lub wyników badań z zachowaniem technicznych środków ochrony danych, w celu jej omówienia z personelem medycznym w trakcie teleporady.
4. W ramach danej teleporady personel medyczny udziela informacji i zaleceń dotyczących jedynie pacjenta, którego uprawnienia i tożsamość zostały odpowiednio zweryfikowane.
5. Weryfikacja tożsamości pacjenta następuje 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, 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).

## § 5

### Zakres i realizacja teleporady

1. Personel medyczny kontaktuje się z pacjentem w terminie oraz w przedziale czasowym ustalonym w ramach rejestracji teleporady.
2. Personel medyczny podejmuje maksymalnie trzy próby skontaktowania się z pacjentem w celu realizacji teleporady, w odstępach nie mniejszych niż 5 minut. W przypadku braku kontaktu z pacjentem personel medyczny zaprzestaje dalszych prób, a udzielenie teleporady w ustalonym terminie zostaje anulowane. Kolejna teleporada może być udzielona po ponownej rejestracji pacjenta.
3. W celu sprawnego i efektywnego przeprowadzenia teleporady pacjent powinien mieć przygotowany wykaz i dawkowanie zażywanych leków, a także mieć możliwość zapisania zaleceń personelu medycznego i kodu e-recepty.
4. Personel medyczny - na podstawie badania podmiotowego i po analizie dostępnej dokumentacji medycznej pacjenta:
  - a) udziela świadczenia zdrowotnego, w tym ustala, czy teleporada jest wystarczająca dla problemu zdrowotnego będącego jej przedmiotem lub
  - b) informuje pacjenta o konieczności udzielenia świadczenia zdrowotnego w bezpośrednim kontakcie z pacjentem.

5. W trakcie teleporady personel medyczny może: wystawić zlecenie na badania diagnostyczne, wystawić e-receptę, e-skierowanie, e-zlecenie na wyroby medyczne, a także e-zwolnienie
6. Instrukcje dotyczące:
  - a) sposobu realizacji e-recepty,
  - b) sposobu realizacji e-skierowania,
  - c) sposobu realizacji e-zlecenia na wyroby medyczne,
  - d) sposobu realizacji zlecenia badań dodatkowych, w szczególności laboratoryjnych lub obrazowych,
  - e) sposób aktywowania przez pacjenta Internetowego Konta Pacjenta,stanowią Załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu.
7. W przypadku problemów technicznych i przerwania z tego powodu udzielania teleporady pacjent powinien poczekać na ponowne połączenie, nie wykonując w tym czasie innych połączeń, a w razie niepowodzenia tych prób należy skontaktować się z podmiotem leczniczym poprzez adres e-mail: [kontakt@przychodnia-skala.pl](mailto:kontakt@przychodnia-skala.pl)
8. W przypadku anulowania terminu udzielenia teleporady z winy podmiotu leczniczego zostanie uzgodniony z pacjentem inny termin realizacji teleporady.
9. Teleporada powinna być przeprowadzona w warunkach gwarantujących poufność, przy zapewnieniu braku dostępu osób nieuprawnionych do informacji przekazywanych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności w związku z udzieleniem teleporady.
10. Podmiot leczniczy zobowiązuje się do:
  - a) zapewnienia personelowi medycznemu odpowiedniego sprzętu telefonicznego lub teleinformatycznego za pomocą którego będzie udzielana porada,
  - b) udzielania pacjentowi wszelkich informacji dotyczących teleporady i ograniczeń z tym związanych,
  - c) zapewnienia intymności i poufności pacjentom na takim samym poziomie jak w przypadku udzielania świadczeń zdrowotnych w sposób tradycyjny,
  - d) stosowania rozwiązań techniczno-organizacyjnych służących 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.

## §6

### Wyłączenia z zakresu teleporady

1. Świadczenia opieki zdrowotnej realizowane wyłącznie w bezpośrednim kontakcie z pacjentem obejmują świadczenia udzielane:
  - a) w przypadku gdy pacjent albo jego opiekun ustawowy nie wyraził zgody na realizację świadczenia w formie teleporady, z wyłączeniem świadczeń obejmujących:

- wystawienie recepty, niezbędnej do kontynuacji leczenia oraz zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne jako kontynuację zaopatrzenia w wyroby medyczne,
- związanych z wydaniem zaświadczenia,
- b) podczas pierwszej wizyty realizowanej przez lekarza, pielęgniarkę lub położną POZ, wskazanych w deklaracji wyboru,
- 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).

## §7

### **Postanowienia końcowe**

Zmiana regulaminu następuje poprzez udostępnienie zmienionego tekstu na stronie internetowej [www.przychodnia-skala.pl](http://www.przychodnia-skala.pl) i na tablicy informacyjnej w siedzibie podmiotu leczniczego.

## **Załącznik nr 1 do Regulaminu udzielania teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej w SPZOZ w Skale**

Instrukcje o:

### – sposobie realizacji e-recepty:

Pacjent w trakcie teleporady zostaje poinformowany przez personel medyczny o 4-cyfrowym kodzie e-recepty. Pacjent powinien zapisać otrzymany kod. Realizacja e-recepty jest możliwa w dowolnej aptece. W celu realizacji e-recepty Pacjent podaje farmaceucie otrzymany 4-cyfrowy kod recepty oraz swój nr PESEL.

### – sposobie realizacji e-skierowania:

Pacjent w trakcie teleporady zostaje poinformowany przez personel medyczny o 4-cyfrowym kodzie e-skierowania. Pacjent powinien zapisać otrzymany kod.

Jeżeli Pacjent chce umówić się na wizytę **do poradni specjalistycznej w SPZOZ w Skale** – powinien zarejestrować się na wizytę i podać pracownikowi kod e-skierowania. Rejestracją odbywa się pod numerami telefonów dostępnych na stronie [www.przychodnia-skala.pl](http://www.przychodnia-skala.pl). Oryginał skierowania pozostaje w SPZOZ i w dniu wizyty pacjenta w poradni specjalistycznej zostaje dołączony do jego dokumentacji medycznej.

W celu umówienia wizyty w poradni specjalistycznej poza SPZOZ w Skale – Pacjent powinien odebrać z rejestracji oryginał e-skierowania.

### – sposobie realizacji e-zlecenia na wyroby medyczne:

Pacjent odbiera wydruk e-zlecenia na wyroby medyczne w rejestracji i realizuje go w dowolnej aptece.

### – sposobie realizacji zlecenia badań dodatkowych, w szczególności laboratoryjnych lub obrazowych:

- W przypadku zlecenia przez personel medyczny **badań laboratoryjnych** – dane o rodzaju zleconych badań zapisywane są w trakcie trwania teleporady w systemie informatycznym SPZOZ w Skale. Pacjent powinien jedynie umówić się na termin pobrania materiału do badań pod nr telefonu dostępnymi na stronie [www.przychodnia-skala.pl](http://www.przychodnia-skala.pl)
- W przypadku zlecenia przez personel medyczny badania **RTG** – Pacjent powinien skontaktować się z rejestracją pod nr tel.: 12/389 00 00 w celu umówienia terminu badania.
- W przypadku zlecenia przez personel medyczny badania **USG** Pacjent powinien skontaktować się z rejestracją pod nr tel.: 12/389 00 00 w celu umówienia terminu badania, a w dniu badania odebrać z rejestracji skierowanie i przekazać je personelowi medycznemu wykonującemu badanie. W przypadku badań USG nie wykonywanych w SPZOZ w Skale, a także badań **gastroskopii i kolonoskopii** – pacjent powinien odebrać e-skierowanie z rejestracji i umówić się na badanie w innym podmiocie leczniczym. Pracownicy rejestracji mogą poinformować Pacjenta o miejscach wykonywania takich badań.

### – możliwości założenia przez pacjenta Internetowego Konta Pacjenta:

**Każdy Pacjent posiada Internetowe Konto Pacjenta. Musi go tylko aktywować za pomocą profilu zaufanego.**

Na Internetowe Konto Pacjenta można zalogować się za pośrednictwem strony [pacjent.gov.pl](http://pacjent.gov.pl). Do jego aktywacji potrzebny jest profil zaufany albo dowód osobisty z warstwą elektroniczną. Przejrzysta instrukcja logowania znajduje się na stronie [pacjent.gov.pl](http://pacjent.gov.pl). Wskazówki można również uzyskać dzwoniąc pod numer bezpłatnej Telefonicznej Informacji Pacjenta 800 190 590 oraz zadając pytanie specjalnemu, wirtualnemu asystentowi, dostępnemu na stronie [pacjent.gov.pl](http://pacjent.gov.pl) (widoczny jako pomarańczowa ikona z białym dymkiem).

Internetowe Konto Pacjenta (IKP) to bezpłatna aplikacja Ministerstwa Zdrowia, dzięki której każdy pacjent ma możliwość szybkiego i bezpiecznego sprawdzenia informacji o zdrowiu swoim, swoich dzieci lub osoby, która go do tego upoważniła. Dzięki niemu bez wychodzenia z domu można:

- odebrać e-receptę
- odebrać e-skierowanie
- sprawdzić dawkowanie przepisanego leku
- wybrać lekarza, pielęgniarkę lub położną podstawowej opieki zdrowotnej
- złożyć wniosek o wydanie Europejskiej Karty Ubezpieczenia Zdrowotnego.

Internetowe Konto Pacjenta to również niezbędne narzędzie dla osób, które podejrzewają, że mogły zakazić się koronawirusem. Za jego pośrednictwem każda osoba skierowana przez lekarza na test w kierunku COVID-19 może sprawdzić wynik badania diagnozującego chorobę. Każdy chory może pobrać ze swojego Internetowego Konta Pacjenta dokument z elektronicznym podpisem, potwierdzający kwarantannę lub izolację domową, a następnie wysłać go np. mailem do pracodawcy.