

REGULAMIN TELEPORAD – „INFORMACJA DLA PACJENTA DOTYCZĄCA ORGANIZACJI TELEPORAD W POZ”

1. Teleporada może być udzielana m.in. w formie porady telefonicznej, a w uzasadnionych przypadkach także drogą mailową (powtórzenie leków w przypadku chorób przewlekłych)
2. Teleporady udzielane są przez lekarzy oraz przez pielęgniarki i położne w zakresie ich kompetencji.
3. **Pacjent korzysta z teleporady, gdy:**
 - a) Istnieje podejrzenie zakażenia wirusem SARS-CoV-2.
 - b) Potrzebuje recepty na leki niezbędne do kontynuacji leczenia, a lekarz ma jego dokumentację medyczną.
 - c) Potrzebuje zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne, jako kontynuację poprzedniego zlecenia, a lekarz ma jego dokumentację medyczną.
 - d) Potrzebuje zaświadczenia o stanie zdrowia.
 - e) Dziecko, które nie ma 6 lat, korzysta z porady kontrolnej, którą lekarz ustalił podczas bezpośredniej wizyty i która nie polega na fizycznym badaniu.
4. **Sposób ustalania terminu Teleporady**
 - a) Termin teleporady ustalany jest z pracownikiem rejestracji Call Center pod nr telefonu: **25 6333555**. Pacjent powinien podać numer telefonu, na który lekarz, pielęgniarka lub położna zadzwoni w ustalonym terminie w celu wykonania świadczenia.
 - b) Teleporada jest realizowana w dniu jej zarejestrowania lub najpóźniej w dniu następnym od jej zarejestrowania za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, systemu łączności lub osobistego.
 - c) Teleporada jest realizowana w późniejszym niż określony w pkt. b) terminie ustalonym w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym, biorąc pod uwagę m.in.:
 - wymóg wyznaczenia terminu, wynikający z postanowień pkt. b)
 - termin wskazany przez pacjenta
 - harmonogram danego lekarza sprawującego opiekę nad danym pacjentem,
 - chęć skorzystania przez pacjenta/opiekuna prawnego z teleporady udzielonej przez innego lekarza poz. / pielęgniarkę poz. /położną poz., w przypadku, w którym pracownik medyczny sprawujący opiekę nad pacjentem w dniu teleporady wskazanym przez pacjenta, zgodnie z harmonogramem, nie świadczy pracy
 - ilość pacjentów zapisanych w danym dniu do danego pracownika medycznego na teleporadę
 - inne okoliczności zgłoszone przez pacjenta, związane z realizacją usługi
 - ciągłość procesu terapeutycznego w tym wizyty kontrolne wymagające wcześniejszego wykonania badań lub czas związany z oczekiwaniem na efekt terapeutyczny zaordynowanych leków.
 - d) W przypadku, w którym realizacja teleporady w tym samym dniu, w którym nastąpiło zgłoszenie lub innym dniu określonym konkretnie przez pacjenta, nie jest możliwa z powodów niezależnych od Zespołu, tj. m.in. z uwagi na ilość zapisanych na dany dzień teleporad lub do danego pracownika medycznego i wyczerpaniem czasu przeznaczanego do udzielania świadczeń przewidzianego w harmonogramach, nieobecność pracownika medycznego wynikającą z jego niezdolności do pracy spowodowanej chorobą, kwarantanną, oddelegowaniem na podstawie decyzji administracyjnej, itp., pracownik rejestracji zobowiązany jest poinformować pacjenta lub odpowiednio opiekuna prawnego o powodach, dla których teleporada nie może być zrealizowana w danym terminie i zaproponować inny, najbliższy termin.

- e) W przypadku zgłoszenia szczególnej sytuacji zdrowotnej wymagającej niezwłocznego zrealizowania teleporady pracownik rejestracji zobowiązany jest przekazać uzyskane w tym przypadku informacje udzielającemu w danym dniu świadczeń zdrowotnych na terenie przychodni pracownika medycznego, który jako osoba uprawniona do oceny stanu pacjenta, podejmie decyzje w sprawie terminu przeprowadzenia teleporady bądź konieczności podjęcia lub zalecenia innych czynności medycznych związanych ze stanem zdrowia pacjenta.
5. Osoba udzielająca teleporady (lekarz/pielęgniarka/położna): kontaktuje się z pacjentem w wyznaczonym przez rejestrację terminie wizyty oraz potwierdza tożsamość pacjenta na podstawie danych, o których mowa w art. 25 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta oraz danych zawartych w dokumentacji medycznej lub deklaracji wyboru.
 6. Należy przestrzegać punktualności. Personel medyczny będzie kontaktować się w wyznaczonym terminie wizyty. W przypadku trzech nieudanych prób kontaktu z pacjentem, w odstępach nie krótszych niż 5 min., teleporada zostaje anulowana. W takich sytuacjach obowiązuje ustalenie nowego terminu teleporady przez pacjenta zgodnie z pkt 4.
 7. Podczas teleporady lekarz dokonuje oceny stanu pacjenta, ustala czy teleporada jest wystarczająca dla aktualnego stanu zdrowotnego, czy konieczna będzie wizyta osobista, wizyta domowa, czy inne świadczenie medyczne.
 8. Jeżeli przemawiają za tym względy medyczne, możliwe jest wystawienie elektronicznych dokumentów (np. recepta, skierowanie lub zwolnienie lekarskie), a także dokumentów w formie papierowej, do odbioru w rejestracji przychodni.
 9. Tak jak przy wizycie osobistej, wystawienie pacjentowi skierowania na badania diagnostyczne, do poradni specjalistycznych lub do szpitala, powinno być uzasadnione stanem zdrowia pacjenta.
 10. Pacjent ma prawo do zgłoszenia w trakcie teleporady woli osobistego kontaktu z właściwym personelem medycznym.
 11. Pracownicy przychodni informują pacjenta o sposobach realizacji otrzymanych:
 - a) instrukcja realizacji e-recepty – w trakcie teleporady pacjent otrzymuje od lekarza kod recepty, który w połączeniu z numerem Pesel upoważnia do realizacji recepty,

Jak długo ważna jest e-recepta?

Co do zasady e-recepta jest ważna 30 dni, ale są i takie, które są ważne 7, 120 lub 365 dni. Żeby e-recepta była ważna rok, lekarz musi to zaznaczyć.

E-recepty na niektóre leki mają z góry określony termin ważności:

- Czas na wykupienie antybiotyku - 7 dni
- e-recepta na preparaty immunologiczne - ważna przez 120 dni.
- Pozostałe e-recepty są ważne przez 30 dni.

E-receptę 30-dniową można zrealizować w późniejszym terminie tylko wtedy, gdy lekarz zaznaczy datę, od kiedy można ją zrealizować. To częste rozwiązanie w przypadku leków na choroby przewlekłe.

E-recepta może być także ważna przez 1 rok (365 dni), którą otrzyma Pacjent chory przewlekłe, który na stałe przyjmuje określone leki.

Jeśli lekarz zaznaczył, że e-recepta ma być ważna przez 365 dni — to na niej będzie „data realizacji do” określonego dnia.

- b) instrukcja realizacji e-zlecenia na wyroby medyczne - w trakcie teleporady pacjent otrzymuje od lekarza numer e-zlecenia do realizacji w punktach zaopatrzenia medycznego lub w wersji wydruku pacjent odbiera w Rejestracji POZ,

- c) instrukcja realizacji e-skierowań – trakcie teleporady pacjent otrzymuje od lekarza kod wystawionego e-skierowania, który upoważnia do jego realizacji.
 - d) instrukcja o sposobie realizacji e-recepty przez Internetowe Konto Pacjenta Internetowe Konto Pacjenta umożliwia otrzymywanie od lekarza potrzebnych dokumentów, np. recepty, w postaci elektronicznej (jako mail lub wiadomość SMS). Możliwa jest jej realizacja zaraz po zakończeniu teleporady. Założenie Internetowego Konta Pacjenta jest możliwe na stronie: pacjent.gov.pl/ikp,
 - e) zleceń na badania dodatkowe, w szczególności laboratoryjne lub obrazowe, a także o możliwości założenia przez pacjenta Internetowego Konta Pacjenta.
- Jeśli lekarz w trakcie udzielania świadczenia zdrowotnego (wizyta osobista Pacjenta, wizyta domowa u Pacjenta, teleporada) uzna, że dla prawidłowego leczenia/zdiagnozowania, pacjent wymaga wykonania niezbędnych badań diagnostycznych, wystawia zlecenie na określone badania.
 - Zlecenie na wykonanie badań dodatkowych, w przypadku wizyty bezpośredniej, Pacjent otrzymuje od lekarza podczas tej wizyty. W przypadku teleporady, zlecenie to jest do odbioru przez Pacjenta w rejestracji Przychodni.
 - Zlecenie na określone badania laboratoryjne może wydać uprawniona pielęgniarka/położna.
 - Zlecenie na badania laboratoryjne Pacjent realizuje w Punkcie pobrania materiału do badań laboratoryjnych znajdującego na terenie wybranej przychodni.
 - Pacjent w Punkcie pobrania znajdującym się na terenie wybranej Przychodni przedstawia wydane przez lekarza/uprawnioną pielęgniarkę zlecenie na wykonanie badań laboratoryjnych. Po dokonaniu poboru materiału do badań, Pacjent otrzymuje informację o terminie odbioru wyników badania oraz formie udostępnienia tych wyników.
 - Wyniki badań laboratoryjnych do odbioru przez Pacjenta lub upoważnioną przez niego osobę wydawane są w ustalonym terminie w rejestracji Przychodni - w formie wydruku papierowego.
 - Zlecenie na badania obrazowe wystawia lekarz w trakcie udzielania świadczenia zdrowotnego.
 - Zlecenie na badania diagnostyczne z zakresu rentgenodiagnostyki (RTG), ultrasonografii (USG) realizowane są w wybranej przez pacjenta pracowni, informacje znajdują się w rejestracji każdej przychodni.
 - Zlecenie na inne badania diagnostyczne, np.: EKG, spirometrię wystawia lekarz w trakcie udzielania świadczenia zdrowotnego. Realizacja badania następuje w ustalonym terminie w gabinecie/pracowni, który/a wykonuje dany rodzaj badania. Wynik badania jest do odbioru w gabinecie/pracowni wykonującym/ej badanie.
- f) zwolnienie lekarskie (e-ZLA) – lekarz elektronicznie przesyła do ZUS, KRUS.

12. Teleporada nie może być udzielona:

- a) gdy pacjent lub jego opiekun ustawowy nie wyraża zgody na teleporadę;
- b) gdy pacjent cierpi na przewlekłą chorobę i nastąpiło pogorszenie lub zmieniły się objawy;
- c) gdy u pacjenta istnieje podejrzenie choroby nowotworowej;
- d) podczas pierwszej wizyty realizowanej przez lekarza, pielęgniarkę lub położną POZ, wskazanych w deklaracji wyboru lekarza/pielęgniarki POZ;
- 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. W sytuacji gdy opiekun wyraża sprzeciw wobec proponowanej wizycie osobistej winien poinformować o tym lekarza oraz dostarczyć stosowne pisemne Oświadczenie.

13. Jeśli Państwa planowana wizyta jest związana z powtórzeniem leków prosimy w szczególności o kontakt telefoniczny lub e-mailowy, który jest dostępny całodobowo: biuro@centrum.med.pl

W przypadku kontaktu e-mail należy wpisać:

- imię i nazwisko,
- PESEL,
- nazwisko lekarza
- nazwa leku i dawka, dawkowanie, ilość opakowań / lub ilość tabletek
- oraz informację czy posiadają Państwo Internetowe Konto Pacjenta

E-recepta będzie wypisana w czasie nie dłuższym niż 5 dni roboczych w zależności od harmonogramu pracy danego lekarza.

14. W przypadku gdy:

- posiadają Państwo Internetowe Konto Pacjenta, kody zostaną przesłane SMS-em z portalu e – zdrowie
- nie posiadają Państwo Internetowego Konta Pacjenta – kod zostanie odesłany przez nas emailem, bądź sms pod wskazany nr telefonu.
- Powtórka będzie dotyczyła leków, którymi pacjent jest leczony w poradni, po sprawdzeniu w indywidualnej dokumentacji medycznej, w ilości wynikającej z procesu terapeutycznego.

15. Dodatkowo w rejestracji przychodni pacjent może złożyć druki do lekarza POZ:

- zapotrzebowania na leki stałe (recepty) – realizacja do 5 dni roboczych – rejestracja oddzwania do pacjenta,
- dokumenty do przekazania lekarzowi prowadzącemu np. karty informacyjne ze szpitala, zaświadczenia itp.

Wszystkie dokumenty złożone w rejestracji muszą być wypełnione drukowanymi literami oraz zabezpieczone w kopercie.

Druk zapotrzebowania na leki stałe „**Zamówienie – recepty na leki**” dostępny jest na stronie www.centrum.med.pl, w zakładce "Strefa pacjenta" -> Pliki do pobrania lub bezpośrednio w wybranej przychodni.

Zapotrzebowanie na leki stałe (recepty) można również wypełnić na własnym wniosku pamiętając o podaniu następujących danych:

- imię i nazwisko lekarza prowadzącego
- imię i nazwisko pacjenta, pesel, numer telefonu do kontaktu
- nazwa leku i dawka, dawkowanie, ilość opakowań / lub ilość tabletek
- podpis pacjenta / osoby upoważnione.

Z-ca Dyrektora ds. Medycznych


Pielęgniarka Naczelną