

**Standard organizacyjny udzielania teleporad przez lekarza/pielęgniarkę/położną w SP ZOZ „Śródmieście”.**

**-wyciąg-**

- I. W SP ZOZ „Śródmieście” świadczenia zdrowotne w zakresie podstawowej opieki zdrowotnej udzielane są stosownie do uprawnień i zakresu zadań przez:
  1. Lekarza podstawowej opieki zdrowotnej.
  2. Pielęgniarkę podstawowej opieki zdrowotnej.
  3. Położną podstawowej opieki zdrowotnej.
- II. Opieka nad pacjentami realizowana jest w formie:
  1. Teleporad.
  2. Porad/wizyt osobistych pacjenta w poradni.
  3. Porad/wizyt realizowanych w domu pacjenta, w przypadkach uzasadnionych medycznie.
- III. Warunki udzielania świadczeń zdrowotnych:
  1. W sytuacjach uzasadnionych stanem zdrowia pacjenta świadczenia udzielane są w dniu zgłoszenia.
  2. W pozostałych przypadkach świadczenia udzielane są w terminie uzgodnionym z pacjentem.
- IV. W SP ZOZ „Śródmieście” teleporady udzielane są drogą telefoniczną.
- V. Terminy teleporad ustalane są poprzez rejestrację telefoniczną:
  1. W zakresie teleporady udzielanej przez lekarza poz dla dorosłych - przez pracowników rejestracji ogólnej, od poniedziałku do piątku, w godzinach: od 7:15 do 18.  
tel. : 774412070, 774412071.
  2. W zakresie teleporady udzielanej przez lekarza poz dla dzieci - przez pracowników rejestracji dziecięcej, od poniedziałku do piątku, w godzinach: od 8 do 18.  
tel. : 774412092.
  3. W zakresie teleporady udzielanej przez pielęgniarkę poz – bezpośrednio przez pielęgniarkę poz, od poniedziałku do piątku: w godzinach od 10 do 11,  
tel. 774412077.
  4. W zakresie teleporady udzielanej przez położną poz – bezpośrednio przez położną poz, od poniedziałku do piątku: w godzinach od 9 do 11,  
tel. 774412090.
- VI. Ustalenia terminu teleporady Pacjent może dokonać „telefonicznie osobiście” lub „telefonicznie za pośrednictwem osób trzecich”:
- VII. Lekarz/pielęgniarka/położna (osoba udzielająca teleporady, do której pacjent został zarejestrowany) w celu zrealizowania teleporady kontaktuje się z pacjentem telefonicznie na wskazany przez pacjenta numer telefonu w uzgodnionym terminie i przedziale czasowym.
- VIII. W trakcie udzielania teleporady realizowany jest wywiad lekarski/pielęgniarski/położnej, którego efektem może być m. innymi: udzielenie porady/wizyty, wystawienie e-recepty, e-skierowania, zwolnienia lekarskiego lub innego zaświadczenia.

- IX. Po wystawieniu przez lekarza e-recepty kod recepty do realizacji w aptece zostanie przekazany pacjentowi w formie SMSa na telefon komórkowy, na Internetowe Konto Pacjenta w przypadku jego posiadania lub telefonicznie.
- X. Każdy pacjent może założyć Internetowe Konto Pacjenta (IKP) w oparciu o instrukcje zawarte na stronie Ministerstwa Zdrowia: <https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta>.
- XI. W sytuacji, gdy podczas udzielania teleporady, po przeprowadzeniu wywiadu lekarskiego/pielęgniarskiego/położnej, z uwagi na stan zdrowia pacjenta niezbędne świadczenie zdrowotne nie będzie możliwe do zrealizowania w formie teleporady, może nastąpić w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym podjęcie decyzji o konieczności udzielenia porady/wizyty (w trybie ambulatoryjnym), osobiście w gabinecie w poradni lub w uzasadnionym medycznie przypadku w domu pacjenta.
- XII. W przypadku, gdy pacjent nie odbierze telefonu od osoby udzielającej teleporady (próba nawiązania kontaktu odbędzie się w ustalonych godzinach trzykrotnie, w odstępach nie mniejszych niż 5 minut) uznaje się, że pacjent zrezygnował z potrzeby skorzystania z teleporady, co oznacza, że teleporada zostaje anulowana. W celu ponownego skorzystania z teleporady pacjent zobowiązany jest do powtórnego kontaktu telefonicznego w celu umówienia nowego terminu teleporady.
- XIII. Zasady rejestracji pacjenta w celu ustalenia terminu teleporady:
1. Podczas rejestracji nie należy zadawać pacjentowi nadmiernie szczegółowych pytań dotyczących choroby, jej przyczyn, przebiegu.
  2. Zakres pytań zadanych przez pracownika podczas rejestracji powinien dotyczyć tylko obszaru pozwalającego na dokonanie rejestracji, tj.:
    - a) imię i nazwisko,
    - b) pesel,
    - c) adres zamieszkania,
    - d) numer telefonu pacjenta pod który ma zadzwonić lekarz/pielęgniarka/położna w celu udzielenia teleporady.
  3. Pracownik SP ZOZ „Śródmieście” podczas rejestracji:
    - a) ustala z pacjentem dokładną datę i przewidywaną godzinę/przedział czasowy udzielenia teleporady,
    - b) informuje pacjenta, że osoba realizująca teleporadę: lekarz/pielęgniarka/położna skontaktuje się z pacjentem w ustalonym przedziale czasowym telefonicznie na wskazany przez pacjenta numer telefonu,
    - c) przekazuje, że w przypadku gdy pacjent nie odbierze telefonu od osoby udzielającej teleporady (próba nawiązania kontaktu odbędzie się w ustalonych godzinach trzykrotnie, w odstępach nie mniejszych niż 5 minut) uznaje się, że pacjent zrezygnował z potrzeby skorzystania z teleporady, co oznacza, że teleporada zostaje anulowana.
  4. Podczas rejestracji pacjent powinien uzyskać kompletną informację dotyczącą:
    - a) sposobu realizacji e-recepty,
    - b) sposobu realizacji e-skierowania,
    - c) sposobu realizacji e-zlecenia na wyroby medyczne,
    - d) sposobu realizacji wykonywania zleconych badań dodatkowych, diagnostycznych, w szczególności laboratoryjnych lub obrazowych, adresów miejsc ich wykonania,
    - e) zakresów świadczeń udzielanych w placówce,
    - f) okresu oczekiwania na udzielenie świadczenia,
    - g) godzin rejestrowania do poradni/lekarza, pielęgniarki, położnej,

- h) wymaganych dokumentach koniecznych przy przyjęciu do poradni/lekarza/pielęgniarki/położnej,
- i) zasad udostępniania dokumentacji medycznej i innych informacji dotyczących organizacji pracy przychodni,
- j) możliwości założenia przez pacjenta Internetowego Konta Pacjenta.

Opracowano na podstawie:

1. Rozporządzenia ministra zdrowia w sprawie standardu organizacji teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej (Dz.U. 2020, poz. 1395).
2. Rozporządzenia ministra zdrowia w sprawie świadczeń gwarantowanych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej (Dz.U. 2019, poz. 736, tekst jednolity).
3. Rzecznik Praw Pacjenta, „Siedem zasad postępowania przy rejestracji w placówce medycznej”.