

## **REGULAMIN – WARUNKI ŚWIADCZENIA TELEKONSULTACJI W PODSTAWOWEJ OPIECE ZDROWOTNEJ (POZ)**

1. Pacjent POZ ma prawo do świadczeń medycznych udzielanych zarówno w trybie stacjonarnym jak i telekonsultacji (teleporad) od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-18.00.  
W informatorze NFZ- dostępnym w placówce w recepcji przedstawiono grafik. Termin teleporady (dzień, godzina, lekarz/pielęgniarka/położna) przekazywany jest Pacjentowi podczas zapisu.
2. Droga świadczenia telekonsultacji (teleporad):  
Telekonsultacje realizowane są poprzez połączenia telefoniczne wykonane przez właściwy personel medyczny (lekarz/pielęgniarka/położna) do pacjenta.
3. Proces umawiania telekonsultacji:  
Pacjent umawia telekonsultację: telefonicznie (call center- infolinia tel. 602 172 362) lub osobiście w placówce (lub za pośrednictwem osób trzecich).
4. Świadczenia w trybie telekonsultacji udzielane są wszystkim pacjentom POZ, z wyjątkiem sytuacji, gdy świadczenia mogą być realizowane wyłącznie w trybie stacjonarnym – w bezpośrednim kontakcie z pacjentem tj.:
  - a. gdy pacjent lub jego opiekun nie wyrazili zgodny na świadczenia w trybie telekonsultacji (chyba, że pacjent objęty jest kwarantanną/izolacją lub istnieje podejrzenie o zakażenie SARS-CoV-2 - wtedy rekomendowana telekonsultacja poza dziećmi do 2rż oraz gdy usługa związana jest jedynie z wydaniem zaświadczenia- wtedy telekonsultacja),
  - b. gdy jest to pierwsza wizyta realizowana w placówce przez lekarza/pielęgniarkę/położną POZ od złożenia deklaracji POZ przez pacjenta,
  - c. gdy jest to wizyta realizowana w związku z chorobą przewlekłą, w której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów,
  - d. gdy istnieje podejrzenie choroby nowotworowej,
  - e. gdy jest to wizyta dla dziecka do 6rż (poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia ustalonego podczas wizyty osobistej pacjenta- jeśli możliwe jest świadczenie medyczne bez badania fizykalnego).
5. Czas realizacji telekonsultacji:  
Telekonsultacja realizowana jest nie później jak w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu zgłoszenia potrzeby wizyty przez pacjenta lub późniejszym terminie, ustalonym z pacjentem lub jego opiekunem.
6. Na konsultację telefoniczną pacjent zostaje zapisany w grafik, widoczny w systemie placówki. Pacjent zapisywany jest w wyznaczonym grafiku lekarskim na konkretną godzinę.
7. Właściwy personel medyczny dzwoni na numer telefonu pacjenta, który przy zapisie został zaktualizowany:

- a. Pacjent, który zapisuje się na telekonsultację dzwoniąc na Call Center- infolinię, każdorazowo podaje/aktualizuje swój numer telefonu,
  - b. Pacjent, który zapisuje się na recepcji- każdorazowo podaje/aktualizuje swój numer telefonu.
8. Realizacja telekonsultacji:
- a. Właściwy personel medyczny, w wyznaczonym graficznie czasie, dzwoni do pacjenta, na wskazany numer, z telefonu na biurku. Rozmowy telefoniczne nie są nagrywane,
  - b. Telekonsultacja poprzedzona jest weryfikacją tożsamości pacjenta: Właściwy personel medyczny (lekarz/pielęgniarka/położna) dzwoni na wskazany przez pacjenta numer telefonu zapisany w systemie, przedstawia się (imię i nazwisko) oraz informuje, że dzwoni w związku z umówioną telekonsultacją,
  - c. Następnie personel medyczny prosi aby pacjent przedstawił się tj.:
    - podał swoje imię i nazwisko,
    - w przypadku konsultacji pediatrycznej potwierdził, iż jest opiekunem prawnym osoby niepełnoletniej o imieniu i nazwisku i podał także swoje imię i nazwisko. Imię i nazwisko opiekuna prawnego powinno zostać zapisane w dokumentacji pacjenta,
    - w każdym przypadku pacjent powinien podać także swój pesel lub/i pesel osoby, nad którą sprawuje opiekę
  - d. Podczas telekonsultacji personel medyczny powinien zebrać wywiad i udzielić możliwej porady,  
Podczas telekonsultacji lekarza POZ:  
pacjent może otrzymać również:
    - e-receptę,
    - e-skierowanie,
    - e- zwolnienie lekarskie.

Wszystkie działania medyczne Lekarz podejmuje zgodnie z sumieniem lekarskim i o ile badanie za pośrednictwem systemów teleinformatycznych pozwoli na jednoznaczne ustalenie wskazań do ich zastosowania.

Zasady realizacji przez pacjenta świadczeń zleconych w placówce:

- e-recepty – podając kod PIN (czterocyfrowy) wygenerowany przez system e-recepta podczas wystawiania recepty,
- e-skierowania – podając kod PIN lub klucz wygenerowany przez system e-skierowanie podczas wystawiania skierowania,
- e-zlecenia na wyroby medyczne – podając numer zlecenia wygenerowany przez system e- zlecenie podczas wystawiania zlecenia,
- badań diagnostycznych:
  - na podstawie zlecenia wystawianego i przechowywanego w wewnętrznym systemie informatycznym placówki

oraz

- na podstawie skierowania w formie papierowej na zdjęcie RTG,

e. Dokumentacja z telekonsultacji staje się częścią dokumentacji pacjenta,

9. Lekarza obowiązuje zarówno punktualne rozpoczęcie wizyty jak i jej zakończenie. Lekarz stara się wykonać świadczenie w przewidzianym czasie.
10. W przypadku, gdy pacjent nie odbiera telefonu przy pierwszej próbie kontaktu ze strony lekarza, lekarz jeszcze dwukrotnie w odstępach nie krótszych jak 5 minutowych (w sumie 3x kontakt), ponawia próbę kontaktu telefonicznego, pacjent jest zobowiązany w czasie 60 minut być dostępny pod numerem telefonu.
11. Sytuacje wyjątkowe:  
Ze względu na możliwość wystąpienia nieprzewidzianych zdarzeń medycznych w placówkach (np. konieczności udzielania dodatkowej pilnej pomocy pacjentowi w obrębie placówki ), w przypadku braku punktualnego kontaktu telefonicznego ze strony placówki, pacjent zamawiający wizytę, proszony jest o 60 minutową dostępność również po wyznaczonym czasie na wizytę telekonsultacyjną. W przypadku opóźnienia wykonania telekonsultacji, lekarz podejmuje próbę kontaktu telefonicznego z pacjentem w najwcześniejszym możliwym terminie, maksymalnie do 60 minut od czasu wyznaczonej telekonsultacji (wtedy pacjent jest zobowiązany być dostępny pod wskazanym numerem telefonu).
12. Telekonsultacja POZ jest dla pacjenta bezpłatna (świadczenie wykonywane w ramach umowy z NFZ).
13. Pacjent ma możliwość założenia Internetowego Konta Pacjenta przez stronę pacjent.gov.pl.
14. W przypadku każdej świadczonej telekonsultacji, osoba udzielająca świadczenia (lekarz/pielęgniarka/położna) indywidualnie ustala czy:
  - teleporada jest wystarczająca dla problemu zdrowotnego będącego jej przedmiotem,  
lub
  - informuje pacjenta o konieczności udzielenia świadczenia zdrowotnego w bezpośrednim kontakcie z pacjentem- wskazuje na konieczność wizyty w trybie stacjonarnym