Standardy organizacyjne teleporady
w ramach POZ: informacje dla pacjentów

05.02.2021

Dokument ten zawiera informacje o warunkach udzielania teleporad i e-rozwiązaniach stosowanych
w **,,START” Sp.zo.o** **,NZLA Medycyna Rodzinna w Sosnowcu** , zgodnie z § 3 p. 1 rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej.

Dokument jest przeznaczony dla pacjentów Świadczeniodawcy. Jego treść jest udostępniana:

* w miejscu udzielania świadczeń przez Świadczeniodawcę, w Sosnowcu ul.Naftowa 35 i Sosnowiec ul.Sobieskiego 29.
* na stronie internetowej Świadczeniodawcy www.medycycynarodzinna.sosnowiec.pl
* telefonicznie (na żądanie pacjenta).

Spis treści

[1. Informacje o warunkach udzielania telepor 2](#_Toc51760213)

[1.1 Systemy wykorzystywane do udzielania teleporad 2](#_Toc51760214)

[1.2 Ustalenie terminu teleporady 2](#_Toc51760215)

[1.3 Nawiązanie kontaktu z pacjentem 2](#_Toc51760216)

[1.4 Sposób udzielenia teleporady 2](#_Toc51760217)

 1.5 Sposób postępowania przy braku kontaktu z pacjentem 2

[1.6](#_Toc51760222) Bezpośredni kontakt z pacjentem 2

[2. Instrukcje dla pacjentów 3](#_Toc51760223)

[2.1 E-recepty 3](#_Toc51760224)

[2.2 E-skierowania 4](#_Toc51760225)

[2.3 E-zlecenia na wyroby medycznej 4](#_Toc51760226)

[2.4 Zlecenia badań dodatkowych 4](#_Toc51760227)

[2.5 Założenie Internetowego Konta Pacjenta 5](#_Toc51760228)

# 1. Informacje o warunkach udzielania teleporad

Świadczeniodawca zapewnia możliwość pacjentom kontaktu w sposób umożliwiający nawiązanie połączenia ze Świadczeniodawcą bez zbędnej zwłoki.

## 1.1 Systemy wykorzystywane do udzielania teleporad

Świadczeniodawca do udzielania teleporad wykorzystuje połączenia telefoniczne.

## 1.2 Ustalenie terminu teleporady

W celu ustalenia terminu teleporady prosimy pacjentów o:

* kontakt telefoniczny ze Świadczeniodawcą pod numerem telefonu dla Poradni przy ul.**Naftowej 35, 32-2933331, 32-2932059,** dla Poradni przy ul**.Sobieskiego 29, 32-2998493 , 32-2997109** od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00 – 18:00,
* wiadomość na e-mail Świadczeniodawcy naftowa@medycynarodzinna.sosnowiec.pl lub sobieskiego@medycynarodzinna.sosnowiec.pl ze wskazaniem danych kontaktowych, które Świadczeniodawca będzie wykorzystywał dla ustalenia i potwierdzenia terminu teleporady.

Teleporada jest realizowana:

* nie później niż w pierwszym dniu roboczym, następującym po dniu zgłoszenia się pacjenta do Świadczeniodawcy albo
* w późniejszym terminie, ustalonym w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem ustawowym.

## 1.3 Nawiązanie kontaktu z pacjentem

Świadczeniodawca nawiązuje kontakt telefoniczny z pacjentem w ustalonym wcześniej terminie
i o wcześniej ustalonej godzinie. Podejmowane są co najmniej 3 próby kontaktu z pacjentem
(w odstępach nie krótszych niż 5 minut).

## 1.4 Sposób udzielenia teleporady telefoniczny

Przed udzieleniem teleporady osoba udzielająca teleporady dokonuje weryfikacji tożsamości pacjenta, w szczególności na podstawie danych przekazanych przez samego pacjent

### Połączenia telefoniczne

Po potwierdzeniu terminu i godziny teleporady z rejestracją, lekarz dzwoni na numer telefonu podany przez pacjenta.

## 1.5 Sposób postępowania w razie braku kontaktu z pacjentem

Świadczeniodawca – w terminie i o godzinie ustalonych wcześniej - podejmuje co najmniej 3 próby kontaktu z pacjentem (w odstępach nie krótszych niż 5 minut).

Jeżeli opisane próby kontaktu z pacjentem nie przynoszą rezultatu, odnotowuje się informację na ten temat w dokumentacji medycznej pacjenta. W celu umówienia nowego terminu teleporady pacjent kontaktuje się ze Świadczeniodawcą w sposób opisany w części ***1.2 Ustalenie terminu teleporady***).

## 1.6 Bezpośredni kontakt z pacjentem

Jeżeli z uwagi na stan zdrowia pacjenta nie jest możliwe udzielenie teleporady, pacjent ma możliwość skorzystania ze świadczenia opieki zdrowotnej, udzielonego w bezpośrednim kontakcie
z pracownikiem Świadczeniodawcy.

Okoliczności uzasadniające taki sposób postępowania Świadczeniodawca ustala w porozumieniu
z pacjentem lub przedstawicielem ustawowym pacjenta.

# 2. Instrukcje dla pacjentów

## 2.1 E-recepty

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość otrzymania e-recepty.

W trakcie wizyty lekarskiej lub teleporady pacjent może otrzymać e-receptę:

* e-mailem (**na adres e-mail pacjenta wskazany w Internetowym Koncie Pacjenta**) – jako dokument zawierający kod kreskowy, który pacjent okazuje w aptece,
* SMS-em (**na numer telefonu pacjenta wskazany w Internetowym Koncie Pacjenta**) – jako informacja o wystawieniu recepty i 4-cyfrowy kod dostępu, który pacjent podaje w aptece wraz ze swoim numerem PESEL,
* w postaci wydruku (**na żądanie pacjenta lub gdy pacjent nie podał e-maila ani numeru telefonu w Internetowym Koncie Pacjenta**).
* podczas teleporady lub wizyty osobistej otrzymuje kod dostępu do e-recepty
* personel Świadczeniodawcy oddzwania lub wysyła SMS-em, na numer kontaktowy podany przez pacjenta, kod dostępu do e-recepty

|  |
| --- |
| InternetWięcej informacji nt. e-recept znajduje się na stronie internetowej <https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta/erecepta> |

## 2.2 E-skierowania

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość otrzymania e-skierowania.

Podczas konsultacji lekarskiej lub teleporady pacjent może otrzymać e-skierowanie na leczenie specjalistyczne lub do szpitala:

* e-mailem (**na adres e-mail pacjenta wskazany w Internetowym Koncie Pacjenta**) – jako dokument zawierający kod kreskowy, który pacjent okazuje podczas rejestracji na wizytę. Pacjent może także podać 4-cyfrowy kod dostępu (znajdujący się na skierowaniu) i swój numer PESEL,
* SMS-em (**na numer telefonu pacjenta wskazany w Internetowym Koncie Pacjenta**) – jako informacja o wystawieniu e-skierowania i 4-cyfrowy kod dostępu, który pacjent podaje podczas rejestracji na wizytę wraz ze swoim numerem PESEL,
* w postaci wydruku (**na żądanie pacjenta, gdy pacjent nie podał e-maila ani numeru telefonu w Internetowym Koncie Pacjenta lub gdy pacjent nie posiada Internetowego Konta Pacjenta**), który pacjent okazuje podczas rejestracji na wizytę.
* podczas teleporady lub wizyty osobistej otrzymuje kod dostępu do e-skierowania
* personel Świadczeniodawcy oddzwania lub wysyła SMS-em, na numer kontaktowy podany przez pacjenta, kod dostępu do e-skierowania

|  |
| --- |
| InternetWięcej informacji nt. e-skierowań znajduje się na stronie internetowej <https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta/eskierowanie> |

## 2.3 E-zlecenia na wyroby medycznej

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość otrzymania e-zlecenia na wyroby medyczne.

Podczas konsultacji lub teleporady pacjent może otrzymać e-zlecenie na zaopatrzenie w wyroby medyczne (protezy, obuwie ortopedyczne, pieluchomajtki, sprzęt stomijny itp.):

* na druku zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne, z którym pacjent udaje się do sklepu medycznego lub apteki (bez konieczności potwierdzenia zlecenia w Narodowym Funduszu Zdrowia),
* w postaci numeru zlecenia, który pacjent podaje w sklepie medycznym lub aptece wraz ze swoim numerem PESEL (bez konieczności potwierdzenia zlecenia w Narodowym Funduszu Zdrowia).

|  |
| --- |
| InternetWięcej informacji nt. e-zleceń znajduje się na stronie internetowej <https://pacjent.gov.pl/aktualnosci/zlecenia-na-wyroby-medyczne> |

## 2.4 Zlecenia badań dodatkowych

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość zlecenia badań dodatkowych, w szczególności laboratoryjnych lub obrazowych.

Badania dodatkowe, zlecone w trakcie udzielonego świadczenia, można wykonać u Świadczeniodawcy lub w podmiotach, z którymi Świadczeniodawca współpracuje w celu zapewnienia prawidłowości diagnostyki, leczenia, pielęgnacji i rehabilitacji pacjentów oraz ciągłości przebiegu procesu udzielania świadczeń zdrowotnych (szczegółowy zakres współpracy z innymi podmiotami leczniczymi jest uregulowany w umowach będących podstawą współpracy z tymi podmiotami).

**Szczegółowa informacja o miejscu realizacji konkretnych badań zleconych znajduje się w tabeli poniżej.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Nazwa badania | Miejsce realizacji | Godziny pracy | Nr telefonu |
| 1. | Badania laboratoryjne | Sosnowiecul.Naftowa35 Sosnowiecul.Kościelna24 Sosnowiecul Wawel15 | 7.00-12.00 | 322932300322665494323684836 |
| 2. | Badania USG | Sosnowiecul.Naftowa35 | 8.00-18.00 | 322933331 |
| 3. | Badania Rtg | Sosnowiecul.Wawel15 | 8.00-12.00  | 323684800 |
| 4. |  | Sosnowiecul.Odrodzenia9 | 8.00-12.00 | 323632333 |
| 5. |  | Sosnowiec,Szpital Miejskiul.Zegadlowicza3 | 8.00-12.00 | 324130282 |
| 6. | BadaniaRtg dla Dzieci | Centrum Pediatrii , SosnowieculG.Zapolskiej3 | 8.00-12.00 | 322929701 |
| 7. |  |  |  |  |

## 2.5 Założenie Internetowego Konta Pacjenta

Założenie Internetowego Konta Pacjenta pozwala w szczególności na:

* otrzymywanie e-recepty SMS-em lub e-mailem,
* wykupywanie leków z recepty w różnych aptekach bez utraty refundacji,
* udostępnienie bliskiej osobie lub lekarzowi informacji o stanie zdrowia i historii przepisanych leków,
* dostęp do danych medycznych dzieci pacjenta do 18. roku życia,
* odbiór kolejnej e-recepty bez wizyty w gabinecie (w przypadku choroby przewlekłej i po konsultacji, np. telefonicznej, z lekarzem).

|  |
| --- |
| InternetWięcej informacji nt. Internetowego Konta Pacjenta znajduje się nastronie internetowej <https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta>. |

Założenie Internetowego Konta Pacjenta wymaga, aby pacjent dysponował:

* założonym i potwierdzonym Profilem Zaufanym
* dokumentem potwierdzającym tożsamość,
* telefonem komórkowym.