Załącznik do uchwały Zarządu PŚZ i PZ Elvita – Jaworzno III Sp. z o.o.

Nr 38/VI/2021 z dnia 09.09.2021 roku

**PROCEDURA- WARUNKI UDZIELANIA TELEPORAD W RAMACH PODSTAWOWOJ OPIEKI ZDROWOTNEJ**

Niniejsza procedura określa warunki i zasady korzystania w poradniach podstawowej opieki zdrowotnej zakładów leczniczych PŚZ i PZ Elvita-Jaworzno III Sp. z o.o. z usługi teleporad medycznych, tj. świadczeń zdrowotnych udzielanych na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności

**Definicje :**

1. Teleporada- świadczenie zdrowotne udzielana na odległość przy użyciu systemów teleinformatycznych lub systemów łączności
2. Osoba udzielająca teleporady- lekarz, pielęgniarka lub położna, którzy udzielają świadczeń u świadczeniodawcy POZ
3. Stan nagły **-** Przez stan nagłego zagrożenia zdrowotnego należy rozumieć stan polegający na nagłym lub przewidywanym w krótkim czasie pojawieniu się objawów pogorszenia zdrowia, których bezpośrednim następstwem może być poważne uszkodzenie funkcji organizmu lub uszkodzenie ciała lub utrata życia, wymagające podjęcia natychmiastowych medycznych czynności ratunkowych i leczenia. Do takich przypadków należą np. : utrata przytomności; zaburzenia świadomości; drgawki, nagły, ostry ból w klatce piersiowej, zaburzenia rytmu serca, nasilona duszność, nagły ostry ból brzucha, uporczywe wymioty, gwałtownie postępujący poród, ostre i nasilone reakcje uczuleniowe (wysypka, duszność) będące efektem zażycia leku; ukąszenia, czy użądlenia przez jadowite zwierzęta; zatrucia lekami, środkami chemicznymi czy gazami; rozległe oparzenia, udar cieplny, wyziębienie organizmu, porażenie prądem, podtopienie lub utonięcie, agresja spowodowana chorobą psychiczną, dokonana próba samobójcza, upadek z dużej wysokości, rozległa rana, będąca efektem urazu, urazy kończyny dolnej uniemożliwiające samodzielne poruszanie się.

**Podstawy prawne :**

1. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 roku w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej (Dz. U z 2020 roku poz. 1395 z późniejszymi zmianami)
2. Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 8 października 2020 roku w sprawie standardu organizacyjnego opieki zdrowotnej nad pacjentem podejrzanym o zakażenie lub zakażonym wirusem SARS-CoV-2 (Dz. U z 2020 roku poz. 1749)

W zakładach leczniczych PŚZ i PZ Elvita-Jaworzno III Sp. z o.o. teleporady udzielane są za pomocą telefonicznego systemu łączności.

Teleporady udzielane są w godzinach pracy lekarzy określonych w harmonogramach ich pracy i udostępnianych na stronach internetowych :

- dla Oświęcimia – [www.oswiecim.pzuzdrowie.pl](http://www.oswiecim.pzuzdrowie.pl)

- dla Jaworzna, Libiąża, Trzebini, Będzina, Częstochowy - [www.jaworzno.pzuzdrowie.pl](http://www.jaworzno.pzuzdrowie.pl)

- dla Katowic- [www.katowice.pzuzdrowie.pl](http://www.katowice.pzuzdrowie.pl)

Ustalenie terminu teleporady jest możliwe za pośrednictwem telefonicznego kontraktu z rejestracją, za pośrednictwem osób trzecich, osobiście i za pomocą e-rejestracji.

Wykaz telefonów kontaktowych w poszczególnych lokalizacjach dostępny także na w/w stronach internetowych :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Adres poradni podstawowej opieki zdrowotnej | Telefon rejestracja | Telefon pielęgniarka poz | Telefon położna poz |
| Gwarków 1, 43-600 Jaworzno | POZ DOROŚLI 32 754 93 56;32 754 93 91; 32 754 93 92; POZ DZIECI     32 754 93 90 | POZ DOROŚLI 32 754 93 56;32 754 93 91; 32 754 93 92; POZ DZIECI     32 754 93 90 | 32 754 93 77 |
| Partyzantów 9, 43-603 Jaworzno | POZ DOROŚLI:32 752 45 1632 752 53 34POZ DZIECI:32 752 45 1932 752 53 35 | 668 835 560 | 32 752 45 18 |
| Bogusławskiego 5, 43-600 Jaworzno | 32 751 00 08 | 32 751 00 08 | 32 751 00 08 |
| Pokoju 14, 42-504 Będzin | 32 661 48 71, 510 258 735 | 505 760 166 | Nie dotyczy |
| Uniwersytecka 13, 40-007 Katowice | 32 603 04 20, 668 835 516 | 32 603 04 20, 668 835 516 | Nie dotyczy |
| Armii Krajowej 5, 42-202 Częstochowa | 516 638 805 | 34 364 83 03 | Nie dotyczy |
| Tuwima 2, 43-300 Bielsko-Biała | 32 814 28 46 | 32 814 28 46 | 32 814 28 46 |
| Chemików 5, 32-600 Oświęcim | (33) 471-60-90 | (33) 471-60-90 | Nie dotyczy |
| Górnicza 5, 32-590 Libiąż | 32 624 21 36 | Nie dotyczy | Nie dotyczy |
| Harcerska 13, 32-540 Trzebinia | 32 711 83 40 | 32 711 83 40 | 32 711 83 40 |
| Matejki 39, 32-540 Trzebinia | 32 612 10 13 | 32 612 10 13 | 32 612 10 13 |
| Osiedle Widokowe 23, 32-540 Trzebinia | 32 711 05 05 | 32 711 05 05 | 32 711 05 05 |
| Topolowa 2, 32-540 Bolęcin | 32 645 83 59 | 32 645 83 59 | 32 645 83 59 |
| Trzebińska 7, 32-540 Myślachowice | 32 613 70 17 | 32 613 70 17 | 32 613 70 17 |

**Teleporady wskazania :**

1. **gdy** istnieje podejrzenie zakażenia wirusem SARS-CoV-2.
2. gdy pacjent potrzebuje recepty na leki niezbędne do kontynuacji leczenia, a lekarz jest w posiadaniu dokumentacji medycznej
3. gdy pacjent potrzebuje zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne jako kontynuację poprzedniego zlecenia, a lekarz jest w posiadaniu dokumentacji medycznej
4. gdy celem wizyty jest uzyskanie zaświadczenia o stanie zdrowia.
5. gdy dzieci do 6 roku życia korzystają z porady kontrolnej, którą lekarz ustalił podczas bezpośredniej wizyty i która nie polega na fizycznym badaniu

**Wizyty stacjonarne wskazania:**

1. gdy pacjent albo jego opiekun prawny nie wyraził zgody na teleporadę, z wyłączeniem świadczeń związanych z :

 - wystawieniem recepty niezbędnej do kontynuacji leczenia

 - wystawieniem zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne jako kontynuacji zlecenia na wyroby medyczne

- wydaniem zaświadczenia

1. podczas pierwszej wizyty realizowanej przez lekarza, pielęgniarkę lub położną POZ, wskazanych w deklaracji wyboru, o której mowa w art. 10 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o podstawowej opiece zdrowotnej
2. w związku z chorobą przewlekłą, gdy doszło do pogorszenia lub zmiany objawów
3. w związku z podejrzeniem choroby nowotworowej
4. w przypadku dzieci do 6 rż., poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego w wyniku osobistego badania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania fizykalnego

Powyższe pkt a) do e) nie dotyczą pacjentów chorych na COVID-19.

f) przez lekarza, który udziela świadczeń zdrowotnych z zakresu podstawowej opieki zdrowotnej, w ramach sprawowania opieki nad pacjentem związanej z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19 w stosunku do dzieci do ukończenia 2. roku życia oraz w sytuacji skierowania pacjenta do odbycia izolacji w warunkach domowych, a także wówczas, gdy lekarz podstawowej opieki zdrowotnej, udziela pacjentowi, nie wcześniej niż w ósmej dobie odbywania tej izolacji, porady albo teleporady, podczas której dokonuje oceny stanu zdrowia pacjenta.

**Terminy realizacji Teleporad :**

1. nie później niż w pierwszym dniu roboczym po zgłoszeniu się pacjenta za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, systemu łączności lub osobistego
2. w późniejszym terminie (niż wskazano w pkt. a) w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem prawnym

**Sposób ustalania terminu teleporady :**

Po otrzymaniu zgłoszenia pracownik rejestracji przystępuje do wykonania czynności związanych z ustaleniem - w porozumieniu z pacjentem, bądź odpowiednio opiekunem ustawowym pacjenta - terminu teleporady, biorąc pod uwagę m.in.:

1. wymóg wyznaczenia terminu, zgodnie z wymogami opisanymi w punkcie „Terminy realizacji Teleporad”
2. termin wskazany przez pacjenta, możliwość realizacji teleporady we wskazanym terminie w aspekcie harmonogramów poszczególnych lekarzy w danej lokalizacji i dostępności wolnych terminów
3. inne okoliczności zgłoszone przez pacjenta, związane z realizacją usługi,
4. 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 placówki, np. wykorzystanie wszystkich dedykowanych na dany dzień harmonogramów, nieobecność lekarza wynikającą z jego niezdolności do pracy spowodowanej chorobą, kwarantanną, itp. Pracownik Rejestracji zobowiązany jest poinformować pacjenta lub opiekuna prawnego o powodach, dla których teleporada nie może być zrealizowana w danym terminie i zaproponować inny, najbliższy termin.
5. W przypadku zgłoszenia szczególnej sytuacji zdrowotnej wymagającej niezwłocznego zrealizowania teleporady pracownik rejestracji zobowiązany jest przekazać uzyskane w tym przypadku informacje od pacjenta lekarzowi udzielającemu w danym dniu świadczeń zdrowotnych na terenie przychodni, 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.
6. Po dokonaniu rezerwacji terminu w systemie informatycznym pacjent otrzymuje informację potwierdzającą termin i godzinę teleporady.

**Pacjent w ramach Teleporady może uzyskać :**

1. zalecenia
2. e-zwolnienie
3. e-skierowanie
4. zlecenie na test na koronawirusa
5. e-receptę.
6. sugestię bezpośredniej wizyty w przychodni lub kontaktu z pogotowiem ratunkowym (jeśli stan zdrowia pacjenta będzie tego wymagał).

**Sposób realizacji e-recepty:**

* Lekarz elektronicznie wystawia i podpisuje e-receptę
* Pacjent otrzymuje 4 cyfrowy kod dostępu w formie sms na wskazany przez siebie numer telefonu komórkowego lub wydruk papierowy e-recepty
* jeżeli pacjent ma założone KONTO IKP może otrzymać dodatkowo sms lub email z kodem dostępu z systemu IKP

**Sposób realizacji e-skierowania:**

* Lekarz elektronicznie wystawia i podpisuje e-skierowanie
* Pacjent otrzymuje 4 cyfrowy kod dostępu w formie sms na wskazany przez siebie numer telefonu komórko lub wydruk papierowy skierowania
* jeżeli pacjent ma założone KONTO IKP otrzyma sms lub email z kodem dostępu

**Sposób realizacji e-zlecenia na wyroby medyczne :**

* Lekarz wystawia e- zlecenie na wyroby medyczne i automatyczne generuje „Unikalny nr identyfikacyjny”  . pacjent otrzymuje identyfikator w formie sms na wskazany przez siebie numer telefonu komórkowego
* Pacjent udaje się bezpośrednio do sklepu medycznego lub innego punktu realizującego zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne.

**Sposób realizacji zleceń na badania dodatkowe ( w szczególności laboratoryjnych lub obrazowych).**

* W przypadku zlecenia badań dodatkowych tj. laboratoryjnych, badań  EKG, zleceń dla pielęgniarki, wykonania iniekcji, lekarz poz wystawia zlecenia w programie informatycznymprzychodni a zlecenia są realizowane w gabinecie zabiegowym i punkcie poboru krwi
* W przypadku badań obrazowych należy osobiście zgłosić się do przychodni po skierowanie w wersji papierowej.

**Sposób realizacji e-zwolnienia :**

* Lekarz elektronicznie wystawia i podpisuje e-zwolnienie.
* W  przypadku, gdy pracodawca (płatnik składek) nie ma profilu na Platformie Usług Elektronicznych (lekarzowi podpowie to system), pacjent otrzymuje wydruk wystawionego zaświadczenia lekarskiego, wraz z jego podpisem i pieczątką.

W takiej sytuacji należy samemu dostarczyć zwolnienie lekarskie do pracodawcy w ciągu 7 dni.

**Przebieg teleporady :**

1. Lekarz kontaktuje się z pacjentem telefonicznie na wskazany przez pacjenta lub opiekuna prawnego numer kontaktowy, widniejący w systemie informatycznym.
2. Teleporada udzielana jest z zachowaniem prawa pacjenta do poufności.
3. Przed udzieleniem teleporady konieczne jest potwierdzenie tożsamość pacjenta. Lekarz robi to na podstawie przekazanych przez pacjenta danych lub danych wskazanych w dokumentacji medycznej czy deklaracji wyboru
4. Następnie dochodzi do przeprowadzenia wywiadu z pacjentem oraz analiza jego dokumentacji medycznej.
5. Udzielenie świadczenia zdrowotnego, czyli ustalenie jednostki chorobowej, oraz zlecenie właściwego postępowania medycznego. W czasie teleporady lekarz przekazuje pacjentowi zalecenia wynikające z oceny jego stanu zdrowia i rozpoznania oraz zaordynowanych leków.

Lekarz informuje pacjenta o wystawionych dokumentach, tj. e-recepcie, e-zwolnieniu, zleceniach na wyroby medyczne, skierowaniach na badania dodatkowe, a w szczególności o zleconych badania laboratoryjnych, czy obrazowych i sposobach ich realizacji.

1. Jeśli w toku teleporady zachodzi konieczność przekazania przez pacjenta posiadanego dokumentu medycznego, zawierającego dane istotne dla dokonania przez Lekarza oceny stanu pacjenta i rozpoznania, Lekarz ustala z pacjentem sposób dostarczenia wskazanego dokumentu. Jeśli pacjent ma możliwość przekazania dokumentu medycznego drogą elektroniczną, Lekarz informuje pacjenta o adresie poczty elektronicznej, na którą należy przesłać dokument. Ze względu na zachowanie poufności przy przekazywaniu danych zawartych w dokumentacji medycznej zaleca się przesłanie dokumentu w formie zaszyfrowanej.
2. Realizacja teleporady jest odnotowywana w indywidualnej dokumentacji medycznej pacjenta.
3. Lekarz dokonuje oceny, czy teleporada jest wystarczająca, by rozwiązać problem zdrowotny pacjenta.
4. Jeżeli problem zdrowotny uniemożliwia udzielenie świadczenia zdrowotnego w formie teleporady, lekarz informuje pacjenta o konieczności stacjonarnej wizyty.

Udzielanie świadczeń w formie teleporad nie ogranicza prawa pacjenta do zgłaszania, również w trakcie teleporady, woli osobistego kontaktu z lekarzem, pielęgniarką lub położną poz.

**Sposób postępowania, gdy teleporada jest anulowana, bo pacjent nie jest dostępny w ustalonym terminie :**

1. Brak kontaktu z pacjentem w czasie wyznaczonym na przeprowadzenie teleporady uprawnia do anulowania teleporady nie wcześniej, niż po podjęciu co najmniej trzykrotnej próby kontaktu z pacjentem, w odstępie nie krótszym niż 5 minut.
2. Anulowanie teleporady na skutek braku nawiązania kontaktu z pacjentem po wykonaniu czynności opisanych w ust. 1, czy w wyniku rezygnacji z teleporady zgłoszonej przez pacjenta/opiekuna ustawowego, wymaga odnotowania w dokumentacji medycznej pacjenta.

Za prawidłową organizację pracy Poradni POZ, zapewniającą pacjentom dostęp do świadczeń zdrowotnych objętych zakresem podstawowej opieki zdrowotnej odpowiedzialny jest Dyrektor Zakładu Leczniczego.

Informacje na temat Internetowego Konta Pacjenta dostępne pod adresem <https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta>