



## Ustalenie terminu teleporady dla Pacjenta

Pacjent, którego stan zdrowia wymaga udzielenia świadczeń z zakresu Podstawowej Opieki Zdrowotnej może skorzystać z możliwości jej udzielenia przy użyciu systemu łączności w postaci telefonu . Do nawiązaniu kontaktu bez zbędnej zwłoki SPZOZ Międzychód udostępnił następujące numery telefonów:

- **660 746 144** – numer umożliwiający bezpośredni kontakt z lekarzem,
- **660 744 996 oraz 95 748 31 54**- numer umożliwiający kontakt z Rejestracją.

**SPZOZ Międzychód zapewnia, że możliwość uzyskania przez Pacjenta świadczeń przy użyciu systemów łączności jest realizowane w wymiarze nie mniejszym niż dwie godziny tygodniowo.**

Pacjent dzwoniący pod wskazane numery/ zgłaszający się osobiście , po weryfikacji tożsamości, ( imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer PESEL), proszony jest o opisanie objawów chorobowych , ustalenie kategorii pilności udzielenia teleporady oraz podanie aktualnego numeru telefonu, pod którym można się z nim kontaktować. W sytuacji nagłej teleporada jest udzielana w dniu zgłoszenia, w pozostałych przypadkach nie później niż w pierwszym dniu roboczym następującym po dniu zgłoszenia się Pacjenta do SPZOZ Międzychód. Dopuszcza się możliwość ustalenia późniejszego terminu ustalonego w porozumieniu z Pacjentem lub jego opiekunem ustawowym. Termin i orientacyjna godzina po uzgodnieniach z Pacjentem są odnotowywane w systemie informatycznym. System ten umożliwia również potwierdzenie odbycia teleporady.

W trakcie teleporady Pacjent ma prawo do zgłoszenia woli osobistego kontaktu z właściwym personelem medycznym. W przypadku chorób przewlekłych takich jak: cukrzyca, choroba nadciśnieniowa, niedokrwienność serca, zespołu sercowo-płucnego i chorób krążenia płucnego, innych chorób serca, chorób naczyń mózgowych, tętnic, tętniczek i naczyń włosowatych oraz tarczycy, raz na kwartał porada powinna odbywać się w ramach osobistego bezpośredniego kontaktu z lekarzem.

### Udzielanie świadczeń w formie teleporady nie obejmuje:

- przypadków, gdy Pacjent lub jego Przedstawiciel ustawowy nie wyrazi na nie zgody, chyba że świadczenie dotyczy wystawienia przez lekarza / pielęgniarkę / położną recepty, zlecenia na zaopatrzenie w wyroby medyczne w przypadku kontynuacji leczenia, wydania zaświadczenia;
- pierwszej wizyty realizowanej przez lekarza/ pielęgniarkę / położną , wskazanych w deklaracji wyboru;
- choroby przewlekłej, w przypadku której doszło do pogorszenia lub zmiany objawów ;
- podejrzenia wystąpienia choroby nowotworowej;
- dzieci do lat 6 , poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia , ustalonego w trakcie osobistego badania Pacjenta, których udzielanie jest możliwe bez badania fizykalnego.

### Świadczenia realizowane w bezpośrednim kontakcie ( wizyta osobista ) nie obejmują :

- opieki zdrowotnej nad Pacjentem podejrzanym o zakażenie wirusem SARS-CoV-2 z wyłączeniem dzieci do ukończenia 2 roku życia;
- oceny stanu zdrowia Pacjenta odbywającego izolację w warunkach domowych , nie wcześniej niż w 8 dobie odbywania tej izolacji.

### Brak kontaktu z Pacjentem w ustalonym terminie



W przypadku, gdy w ustalonym z Pacjentem terminie nie można nawiązać z nim kontaktu, następuje anulowanie zaplanowanej teleporady. Anulowanie poprzedzone jest trzykrotną próbą kontaktu z Pacjentem w odstępie nie krótszym niż 5 minut, dodatkowo wykonuje się również próbę połączenia z osobą upoważnioną przez pacjenta do kontaktu, w dokumentacji medycznej na wskazany w niej numer telefonu.

### **Nawiązanie kontaktu z Pacjentem i udzielenie porady w warunkach gwarantujących poufność**

Świadczeniodawca Podstawowej Opieki Zdrowotnej w terminie uzgodnionym z Pacjentem wykonuje połączenie telefoniczne na wskazany przez Pacjenta numer telefonu. Połączenie jest nawiązywane z telefonu, którego operatorem jest sieć T-Mobile, dostawca usługi telekomunikacyjnej dla SPZOZ Międzychód. Przed udzieleniem teleporady weryfikuje się tożsamość pacjenta.

### **Weryfikacja tożsamości Pacjenta korzystającego z teleporady**

- Na podstawie danych przekazanych w trakcie rozmowy telefonicznej:
  - **osoba pełnoletnia:** nazwisko i imiona, data urodzenia, płeć, adres miejsca zamieszkania, PESEL ( jeśli nie został nadany- rodzaj i numer dokument potwierdzającego tożsamość),
  - **noworodek:** nazwisko i imiona, data urodzenia, płeć, adres miejsca zamieszkania, PESEL ( jeśli nie został nadany, PESEL matki),
  - **osoba małoletnia / całkowicie ubezwłasnowolniona lub niezdolna do świadomego kontaktu:** nazwisko i imiona, data urodzenia, płeć, adres miejsca zamieszkania, PESEL, nazwisko i imiona przedstawiciela ustawowego oraz jego adres miejsca zamieszkania ).
- Na podstawie danych wskazanych w dokumentacji medycznej lub deklaracji wyboru,
- Przy wykorzystaniu elektronicznego konta pacjenta.

### **Przekazywanie informacji o stanie zdrowia**

- Badanie podmiotowe przeprowadzone w trakcie rozmowy telefonicznej,
- Analiza dostępnej dokumentacji medycznej,
- Analiza medycznej dokumentacji elektronicznej w tym odzworowań cyfrowych : dokumentów w zakresie wyników wykonanych badań diagnostycznych przekazanych za pośrednictwem systemów informatycznych stosowanych przez świadczeniodawcę.
- Ustalenie, czy teleporada jest wystarczająca dla problemu zdrowotnego Pacjenta.

Wykorzystywane przez świadczeniodawcę systemy informatyczne zapewniają bezpieczeństwo informacji, rozmowa telefoniczna odbywa się w wyznaczonym gabinecie, w gabinecie przebywa tylko pracownik medyczny udzielający teleporady.

### **Kontakt bezpośredni z Pacjentem w przypadku niezbędności**

W przypadku, gdy stan zdrowia Pacjenta uniemożliwia realizację świadczenia w formie teleporady, przekazywana jest informacja o możliwości bezpośredniego kontaktu. Ustalenia są podejmowane w trakcie trwania teleporady z Pacjentem lub jego opiekunem ustawowym. Decyzję o potrzebie bezpośredniego kontaktu podejmuje Lekarz, udzielający teleporady. Przekazywany jest wówczas termin wizyty, tj. dzień i godzina.



### **Realizacja e-recepty przez Pacjenta**

W trakcie udzielania świadczeń Pacjent może otrzymać e- receptę. Realizacja e-recepty przez Pacjenta wymaga posiadania jej kodu. Kod przekazywany jest słownie przez Lekarza w sytuacji bezpośredniego kontaktu lub teleporady. Możliwe jest również przekazanie Pacjentowi wydruku z kodem e-recepty. Kody e-recept są również przekazywane

przez pracowników Rejestracji po potwierdzeniu tożsamości Pacjenta: imię, nazwisko, adres zamieszkania i numer PESEL.

Pacjenci, przyjmujący stale produkty lecznicze mogą otrzymać kod e -recepty w Rejestracji, bezpośrednio lub telefonicznie, po uprzednim zgłoszeniu zapotrzebowania.

W celu zrealizowania e- recepty w Aptece oprócz jej kodu konieczne jest podanie numeru PESEL Pacjenta. E- recepta wystawiona do realizacji w dłuższym czasookresie może być realizowana przez Aptekę, która wydała produkt leczniczy po raz pierwszy.

### **Realizacja e-skierowania przez Pacjenta**

W trakcie udzielania świadczeń Pacjent może otrzymać e- skierowanie . Realizacja e-skierowania przez Pacjenta wymaga posiadania jego kodu. Kod przekazywany jest słownie przez Lekarza w sytuacji bezpośredniego kontaktu lub teleporady. Możliwe jest również przekazanie Pacjentowi wydruku z kodem e-skierowania. Kody e-skierowań są również przekazywane przez pracowników Rejestracji po potwierdzeniu tożsamości Pacjenta: imię, nazwisko, adres zamieszkania i numer PESEL.

W celu wykorzystania e- skierowania w Podmiotach Leczniczych oprócz jego kodu konieczne jest podanie numeru PESEL Pacjenta.

### **Realizacja e-zlecenia na wyroby medyczne przez pacjenta**

W trakcie udzielania świadczeń Pacjent może otrzymać e- zlecenie na wyroby medyczne . Realizacja e-zlecenia przez Pacjenta wymaga posiadania jego kodu. Kod przekazywany jest słownie przez Lekarza w sytuacji bezpośredniego kontaktu lub teleporady. Możliwe jest również przekazanie Pacjentowi wydruku z kodem e-zlecenia na wyroby medyczne. Kody e-zleceń na wyroby medyczne są również przekazywane przez pracowników Rejestracji po potwierdzeniu tożsamości Pacjenta: imię, nazwisko, adres zamieszkania i numer PESEL.

W celu wykorzystania e- zlecenia na wyroby medyczne w Aptece / Placówce obrotu pozaaptecznego oprócz jego kodu konieczne jest podanie numeru PESEL Pacjenta.

### **Wykonanie dodatkowych badań laboratoryjnych lub obrazowych przez Pacjenta**

W trakcie udzielania świadczeń Pacjent może otrzymać zlecenie dotyczące wykonania dodatkowych badań laboratoryjnych lub obrazowych . W sytuacji, gdy Pacjent jest w bezpośrednim kontakcie z lekarzem, zlecenie wydawane jest do rąk własnych Pacjenta. Zlecenia wydawane w trakcie teleporady wymagają odbioru w Rejestracji. Pracownicy Rejestracji przed wydaniem zlecenia zobowiązani są do potwierdzenia tożsamości Pacjenta: imię, nazwisko, adres zamieszkania i numer PESEL.



Wystawione zlecenia wymagają rejestracji w celu ustalenia terminu wykonania badań. Pracownicy Rejestracji przekazują również niezbędne informacje dotyczące przygotowania się Pacjenta do badań.

### **Założenie Indywidualnego Konta Pacjenta przez Pacjenta.**

Bezpłatna aplikacja Ministerstwa Zdrowia, umożliwiająca szybkie i bezpieczne sprawdzenie informacji o zdrowiu Pacjenta, jego rodziny lub osób, które do tej czynności upoważniły Pacjenta.

Aplikacja dostępna na stronie: <https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta>

#### **Logowanie :**

- profil zaufany,
- dowód osobisty z warstwą elektroniczną ( e-dowód),
- bezpośrednio przez bank PKO BP ( jeśli posiada się konto internetowe iPKO lub Inteligo) lub konto w banku spółdzielczym ( w takim przypadku należy przejść od razu do kroku drugiego)

**Krok pierwszy:** Załóż profil zaufany przez internet lub urząd skarbowy lub w oddziale NFZ lub ZUS,

**Krok drugi:** Zaloguj się.

Po zalogowaniu możliwość zobaczenia e-recept, e-skierowań, e-zleceń, upoważnienia dodatkowej osoby do wglądu w Internetowe Konto Pacjenta, po to by min. odbierała e-recepty, e-skierowania, e-zlecenia lub sprawdzała terminy wizyt.