

Standard organizacyjny teleporady

Standard organizacyjny teleporady w ramach PODSTAWOWEJ OPIEKI ZDROWOTNEJ „Nowodworskiego Centrum Medycznego w Nowy Dworze Mazowieckim”

Niniejszy dokument został opracowany na podstawie rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej.

Stosowna informacja o udzielaniu świadczeń w ramach teleporady znajduje się:

- w miejscu wykonywania świadczeń
- na stronie internetowej przychodni www.ncm.med.pl
- pacjent ma również prawo uzyskać wszelkie informacje na temat standardu organizacyjnego teleporady – w tym w szczególności na temat warunków udzielania teleporady – telefonicznie.

Teleporada w ramach POZ udzielana jest wg następujących standardów:

ZASADY OGÓLNE

Każdy pacjent ma prawo kontaktu telefonicznego/elektronicznego z przychodnią. Pacjent ma również prawo do kontaktu osobistego z przychodnią.

Skrzynka mailowa jest sprawdzana co godzinę.

Teleporada NIE jest jedyną formą udzielania świadczeń w POZ.

Każde świadczenie zdrowotne, udzielane tak w bezpośrednim kontakcie z pacjentem jak i na odległość przy użyciu systemu łączności, jest udzielone po wcześniejszym umówieniu i rozpoznaniu potrzeby zdrowotnej pacjenta.

Pacjent ma prawo do zgłoszenia woli osobistego kontaktu z właściwym personelem medycznym w każdym czasie.

Teleporady udzielane są przez lekarzy oraz przez pielęgniarki i położne, w zakresie ich kompetencji.

USTALENIE TERMINU ŚWIADCZENIA

Umówienie terminu udzielenia świadczenia zdrowotnego odbywa się na drodze telefonicznej pod numerem telefonu 22 775 21 62 lub elektronicznej na adres e-mail:

poz.paderewskiego@ncm.med.pl

Pacjent lub osoba przez niego upoważniona ma możliwość zgłoszenia potrzeby zdrowotnej, a pracownik odpowiedzialny za rejestrację:

- rozpoznaje potrzebę zdrowotną pacjenta,
- weryfikuje możliwość udzielenia świadczenia w POZ,
- wpisuje świadczenie do terminarza przyjęć właściwego członka zespołu POZ,

- informuje pacjenta, na jakich zasadach odbywać się będzie teleporada.

Termin teleporady ustalany jest wspólnie z pacjentem – w dniach i godzinach pracy POZ (dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach pomiędzy 08.00 – 18.00) – w przypadkach uzasadnionych medycznie teleporada udzielana jest niezwłocznie.

REALIZACJA TELEPORADY

Teleporada jest udzielana w formie rozmowy telefonicznej z pacjentem.

W celu zrealizowania teleporady za pośrednictwem telefonu lekarz/pielęgniarka/położna POZ kontaktuje się telefonicznie z pacjentem w dniu wyznaczonej wizyty - teleporady.

Kontakt z pacjentem następuje na podany przez pacjenta numer telefonu.

W przypadku kontaktu telefonicznego personel medyczny POZ podejmuje co najmniej 3 próby takiego kontaktu w odstępie nie krótszym niż 5 minut. W przypadku trzech nieudanych prób kontaktu podjętych w odstępie nie krótszym niż 5 minut personel medyczny przekazuje informację o braku kontaktu do rejestracji, w przypadku braku kontaktu pacjenta z rejestracją wizyta jest anulowana.

Przed udzieleniem teleporady następuje potwierdzenie tożsamości pacjenta poprzez podanie przez pacjenta imienia i nazwiska oraz numeru Pesel.

Każdorazowo teleporada jest udzielana w warunkach gwarantujących poufność, w tym przy zapewnieniu braku dostępu osób nieuprawnionych do informacji przekazywanych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych w związku z udzieleniem teleporady.

Przekazanie Pacjentowi informacji dotyczącej stanu zdrowia, w tym cyfrowego odwzorowania dokumentacji medycznej następuje z zastosowaniem systemów teleinformatycznych zapewniających ochronę przed nieuprawnionym wykorzystaniem, a także przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utraceniem, ujawnieniem oraz nieuprawnionym dostępem do przekazywanej informacji.

Podczas teleporady lekarz/pielęgniarka/położna dokonuje oceny stanu pacjenta (na podstawie badania podmiotowego i po analizie dostępnej dokumentacji medycznej), ustala czy teleporada jest wystarczająca dla aktualnego problemu zdrowotnego, czy konieczna będzie wizyta osobista, wizyta domowa, czy inne świadczenie medyczne – o czym informuje pacjenta.

Podczas teleporady Pacjent ma możliwość uzyskania e-Recepty, e-ZLA (elektronicznego zwolnienia lekarskiego), e-Skierowania do specjalisty, e-Zlecenia na wyroby medyczne, a także skierowania na badania laboratoryjne i obrazowe oraz wizytę kontrolną.

Osoba udzielająca teleporady dokonuje adnotacji w dokumentacji medycznej o realizacji świadczenia zdrowotnego w formie teleporady.

Przed zakończeniem teleporady lekarz/pielęgniarka/położna POZ podsumowuje przeprowadzoną teleporadę weryfikuje, czy przekazane zalecenia są dla Pacjenta zrozumiałe. W przypadku zgłoszenia przez pacjenta jakichkolwiek wątpliwości – wyjaśnia je.

REALIZACJA E-RECEPTY

Jeśli podczas teleporady personel medyczny wystawia e-Receptę, Pacjent otrzymuje 4-cyfrowy kod PIN w trakcie teleporady. Wystawioną e-Receptę można zrealizować w dowolnej aptece, podając otrzymany numer PIN oraz numer PESEL.

REALIZACJA E-ZLA

Jeśli podczas teleporady personel medyczny wystawia e-ZLA, wystawiony dokument przesyłany jest automatycznie do ZUS oraz do pracodawcy lub pracodawców.

REALIZACJA E-SKIEROWANIA

Jeśli podczas teleporady personel medyczny wystawia e-skierowanie, Pacjent otrzymuje 4-cyfrowy kod PIN w trakcie teleporady. Wystawione e-skierowanie można zarejestrować osobiście lub telefonicznie u wybranego świadczeniodawcy udzielającego świadczeń w zakresie objętym skierowaniem podając 4-cyfrowy kod i PESEL.

REALIZACJA E-ZLECENIA NA WYROBY MEDYCZNE

Jeśli podczas teleporady personel medyczny wystawia e-Zlecenia na wyroby medyczne, Pacjent otrzymuje numer zlecenia, który uprawnia do zrealizowania tego zlecenia w dowolnie wybranej placówce aptecznej lub w sklepie medycznym.

REALIZACJA ZLECEŃ BADAŃ DODATKOWYCH

Jeśli podczas teleporady personel medyczny skieruje Pacjenta na badania laboratoryjne, Pacjent otrzymuje informację o możliwości i terminie wykonania badania. W przypadku zleconych przez personel medyczny badań obrazowych Pacjent lub osoba upoważniona zgłasza się do placówki po odbiór skierowania. Skierowanie wydawane jest po weryfikacji osoby uprawnionej do odbioru skierowania.

PORADNIA ZACHĘCA DO AKTYWACJI INTERNETOWEGO KONTA PACJENTA (IKP)

Internetowe Konto Pacjenta to bezpłatna aplikacja Ministerstwa Zdrowia, w której szybko i bezpiecznie można sprawdzić informacje o swoim zdrowiu.

(<https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta>).

Dzięki aktywacji Internetowego Konta Pacjenta (IKP), pacjent ma dostęp do swojej dokumentacji medycznej w tym do:

- e-Recepty i e-Skierowania, a także wyników badań czy wypisu ze szpitala;
- informacji o wysokości refundacji kupionych leków i innych produktów medycznych oraz świadczeń zrealizowanych w ramach NFZ (na przykład przebytego zabiegu lub badania);
- wytycznych dotyczących zalecanej dawki leków;

- informacji o zaplanowanych świadczeniach refundowanych przez NFZ (dot. np. wizyty u lekarza specjalisty czy planowanego terminu rehabilitacji).

Poprzez IKP Pacjent posiada możliwość złożenia e-Deklaracji wyboru lekarza, pielęgniarki lub położnej (POZ), a także może zapoznać się z obecnie aktywnymi deklaracjami.