

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 **Niepublicznym Zakładzie Opieki Zdrowotnej w Osiecu**, 34-234 Osielec 540, 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 (34-234 Osielec 540),
- na stronie internetowej Świadczeniodawcy (nzoosielec.pl),
- telefonicznie (na żądanie pacjenta).

Spis treści

1. Informacje o warunkach udzielania teleporad.....	2
1.1 Systemy wykorzystywane do udzielania teleporad.....	2
1.2 Ustalenie terminu teleporady.....	2
1.3 Nawiązanie kontaktu z pacjentem.....	2
1.4 Sposób udzielenia teleporady.....	2
1.5 Sposób postępowania w razie braku kontaktu z pacjentem.....	2
1.6 Bezpośredni kontakt z pacjentem.....	2
2. Instrukcje dla pacjentów.....	3
2.1 E-recepty.....	3
2.2 E-skierowania.....	3
2.3 E-zlecenia na wyroby medycznej.....	3
2.4 Zlecenia badań dodatkowych.....	4
2.5 Założenie Internetowego Konta Pacjenta.....	5

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 18 277-39-07 od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 18.00.

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

Połączenia telefoniczne

Po potwierdzeniu terminu i godziny teleporady pacjent otrzymuje informację o numerze telefonu, którego będzie używać osoba udzielająca teleporady. Nie może to być zastrzeżony numer telefonu, ponieważ pacjent musi mieć pewność, że kontaktuje się z nim placówka medyczna w sprawie teleporady.

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

W wyjątkowych sytuacjach pacjent może także otrzymać dane do realizacji e-recepty w innej formie.

Więcej 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.

Więcej 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).

Więcej 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	NZOZ w Osielcu Osielec 540	Wt,Śr,Cz. 8.00-9.30	18 277 39 07
2.	Badania laboratoryjne	ZOZ Sucha Beskidzka Sucha Beskidzka ul. Szpitalna22,Blok B IIp	Po-Pt 7.00-11.00	33 872 31 76
3.	Badania laboratoryjne	Laboratorium Hormon-DiA, Kraków, ul. A. Augustynka- Wichury 18	Po-Pt 8.00 – 18.00	12 632 77 32, 12 632 41 66.
4.	Badania laboratoryjne	ALAB laboratoria, Kraków ul. Kapelanka 13B	Po -So 7.00 - 10.45	12 264 08 92
5.	Badania USG	NZOZ Chiramed, Rabka ul. Orkana 20 B	Po-Pt 8.00 – 18.00	18 267 67 54
6.	Badania USG	Pracownia USG dr J. Moliński w Rabce ul. Zakopiańska 6a (C.H."Dominik" ALBERT-CARREFOURE)	Po-Pt 8.00 – 18.00	508 213 240
7.	Badania USG	Suskie Centrum MedyczneADdent, – Sucha Beskidzka, ul. Billy Wildera 14	Po. 17.30-20.00 Cz. 15.30-19.00 (tylko USG brzucha) Pt. 9.00-13.00 (co 2-gi piątek) miesiąca)	33 333 01 43 508 229 959

8.	Badania USG	ZOZ Sucha Beskidzka Sucha Beskidzka ul. Szpitalna22,Blok B IIIp	Po-pt 7.30-11.00, 14.00-17.00	33 872 32 91
9.	Badania RTG	ZOZ Sucha Beskidzka Sucha Beskidzka ul. Szpitalna22,Blok B IIIp	Po-pt 7.30-11.00, 14.00-17.00	33 872 32 91
10.	Badanie EKG	NZOZ w Osielcu 34-234 Osielec 540	Po-pt 8.00-18.00	18 277 39 07

2.5 Założenie Internetowego Konta Pacjenta

U Świadczeniodawcy istnieje możliwość założenia Internetowego Konta Pacjenta. Pozwala ono 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).

Więcej informacji nt. Internetowego Konta Pacjenta znajduje się na stronie internetowej <https://pacjent.gov.pl/internetowe-konto-pacjenta>.



Każdy pacjent, który w deklaracji wyboru lekarza, pielęgniarki lub położnej POZ wskazał Świadczeniodawcę jako placówkę medyczną, może założyć Internetowe Konto Pacjenta za pośrednictwem Świadczeniodawcy.

Założenie Internetowego Konta Pacjenta wymaga, aby pacjent dysponował:

- założonym i potwierdzonym Profilem Zaufanym (Świadczeniodawca może wesprzeć pacjenta w założeniu lub aktywacji Profilu Zaufanego),
- dokumentem potwierdzającym tożsamość,
- telefonem komórkowym.