

Zasady udzielania teleporad w POZ przy SPZOZ USK nr 1 im. N. Barlickiego w Łodzi

1. Teleporada w Podstawowej Opieki Zdrowotnej jest narzędziem, które umożliwia uzyskanie świadczenia medycznego bez bezpośredniego kontaktu z personelem oraz innymi pacjentami przebywającymi w placówce medycznej. Dzięki temu zwiększa bezpieczeństwo pacjenta i personelu medycznego redukując konieczność bezpośredniego kontaktu do sytuacji uzasadnionych klinicznie.
 2. Teleporady udzielane są przez lekarzy oraz przez pielęgniarki i położne w zakresie ich kompetencji w godzinach pracy placówki – w dni robocze, od poniedziałku do piątku od 8:00 do 18:00.
 3. Teleporada jest realizowana w dniu zgłoszenia lub w następnym dniu roboczym. Termin teleporady może być wyznaczony w innym ustalonym z pacjentem lub jego przedstawicielem ustawowym terminie lub terminie wynikającym z planu leczenia.
 4. Jeśli nie ma możliwości przyjęcia pacjenta, otrzymuje on informację o innych formach pomocy np. podczas świąt oraz dni wolnych od pracy pomocy medycznej udzielają punkty nocnej i świątecznej opieki zdrowotnej, a także od poniedziałku do piątku w godzinach od 18.00 do 8.00 dnia następnego oraz Izba Przyjęć, SOR.
 5. Wizyta stacjonarna musi odbyć się u pacjenta, w przypadku gdy:
 - pacjent lub jego przedstawiciel ustawowy nie wyraził zgody na teleporadę;
 - udzielane świadczenia są związane z wydaniem zaświadczenia;
 - udzielane świadczenie jest związane z wystawieniem recepty niezbędnej do kontynuacji leczenia bez dokonania badania pacjenta i uzasadnione stanem zdrowia pacjenta;
 - pacjent odbywa pierwszorazową wizytę u lekarza, pielęgniarki, czy położnej POZ;
 - nastąpiło pogorszenie lub zmiany objawów w związku z chorobą przewlekłą;
 - istnieje podejrzenie choroby nowotworowej;
 - pacjentem jest dziecko do 6 r.ż. (poza poradami kontrolnymi w trakcie leczenia, ustalonego podczas osobistego badania pacjenta, których udzielenie jest możliwe bez badania pacjenta);
- U osób powyżej 65 r.ż. możliwa jest realizacja świadczenia zarówno poprzez teleporadę, jak i na wizycie stacjonarnej.
6. Teleporady są udzielane za pośrednictwem połączeń telefonicznych oraz w wybranych wypadkach (po ustaleniu możliwości i bezpieczeństwa połączenia) także za pośrednictwem transmisji video przez dostępne systemy informatyczne (np. Skype®).
 7. Wszystkie teleporady przeprowadzane są w warunkach gwarantujących poufność z zapewnieniem braku dostępu osób nieuprawnionych do informacji przekazywanych za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności w związku z udzieleniem teleporady, w sposób umożliwiający nawiązanie połączenia bez zbędnej zwłoki.
 8. Każda przeprowadzona teleporada jest odnotowywana w dokumentacji medycznej pacjenta.
 9. Aby zamówić teleporadę pacjent musi zarejestrować się telefonicznie dzwoniąc do rejestracji POZ pod numer telefonu: 42 677 69 10.
 10. Pracownik rejestracji:
 - rozpoznaje wstępnie potrzebę zdrowotną pacjenta,
 - ustala możliwość i termin realizacji teleporady,
 - przekazuje informacje o zasadach i przewidywanym terminie teleporady.

11. Lekarz kontaktuje się z pacjentem w wyznaczonym przez rejestrację terminie teleporady. W przypadku problemów z połączeniem lekarz podejmuje minimum trzy próby nawiązania kontaktu z pacjentem w odstępach nie krótszych niż 5 minut. W przypadku blokad połączeń ze strony pacjenta lekarz może wspomóc się nawiązaniem połączenia przez pracownika rejestracji POZ. Brak możliwości skontaktowania się z pacjentem jest odnotowywany w dokumentacji chorego. W przypadku braku kontaktu z pacjentem w ustalonym terminie teleporada zostaje anulowana, informacja o tym jest przekazywana zwrótnie do rejestracji POZ, a pacjent zobowiązany jest ponownie zarejestrować się.
12. Na początku teleporady lekarz, pielęgniarka bądź położna POZ potwierdza tożsamość pacjenta. Potwierdzenie tożsamości następuje na podstawie jego danych osobowych przekazanych przez pacjenta za pośrednictwem systemów teleinformatycznych lub systemów łączności oraz danych wskazanych w dokumentacji medycznej lub deklaracji wyboru, o której mowa w art. 10 ustawy z dnia 27 października 2017 r. o podstawowej opiece zdrowotnej lub po okazaniu przez pacjenta dokumentu potwierdzającego tożsamość, przy udzielaniu świadczenia opieki zdrowotnej w formie wideoporady lub przy wykorzystaniu elektronicznego konta pacjenta utworzonego w wyniku potwierdzenia jego tożsamości osobiście lub w sposób określony w art. 20a ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności ów realizujących zadania publiczne (Dz. U. z 2021 r. poz. 2070 oraz z 2022 r. poz. 1087);
13. Podczas teleporady lekarz/pielęgniarka/położna dokonuje oceny stanu pacjenta, ustala czy teleporada jest wystarczająca dla aktualnego problemu zdrowotnego, czy konieczna będzie wizyta osobista, domowa lub inne świadczenie medyczne.
14. W przypadku gdy problem, który zgłasza pacjent nie może być zdiagnozowany w formie teleporady lub diagnostyka wyłącznie na podstawie badania podmiotowego i dostępnych wyników badań dodatkowych jest obciążona istotnym ryzykiem dla zdrowia lub życia pacjenta, pracownik medyczny informuje o konieczności osobistej wizyty w placówce i umawia tę wizytę w porozumieniu z pacjentem lub jego przedstawicielem ustawowym. Wizyty osobiste są realizowane z zastosowaniem środków bezpieczeństwa, związanych z ryzykiem zakażenia SARS CoV-2 i zgodnie z obowiązującymi zaleceniami w tym zakresie.
15. Pacjent ma prawo do zgłoszenia w trakcie teleporady woli osobistego kontaktu z pracownikiem medycznym. O konieczności odbycia wizyty osobistej decyduje personel udzielający świadczenia w porozumieniu z pacjentem lub jego opiekunem. Informacja o zaplanowanej wizycie jest odnotowywana w dokumentacji pacjenta i przekazywana do rejestracji POZ.
16. W ramach teleporady możliwe jest wystawienie dokumentów elektronicznych (np. e-recepta, e-skierowania, e-zlecenie na wyroby medyczne lub badania diagnostyczne, zwolnienie lekarskie e-ZLA), a także dokumentów wystawionych w formie papierowej, które są do odbioru w rejestracji POZ po potwierdzeniu tożsamości (np. papierowe skierowania na badania diagnostyczne, skierowania do specjalisty, zaświadczenia lekarskie lub pielęgniarskie).
17. Lekarz podczas teleporady udziela informacji o sposobie realizacji e-recepty, e-skierowania, e-zlecenia na wyroby medyczne oraz informuje o procedurze realizacji badań dodatkowych, w szczególności laboratoryjnych lub obrazowych lub konsultacji specjalistycznych.
18. Pracownik rejestracji POZ podczas umawiania teleporady lub inny pracownik medyczny w trakcie realizacji teleporady udziela informacji o możliwości założenia Internetowego Konta pacjenta i zaletach takiego rozwiązania.

Podstawa prawna:

Rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 12 sierpnia 2020 r. w sprawie standardu organizacyjnego teleporady w ramach podstawowej opieki zdrowotnej (Dz. U. 2022, poz. 1194 t.j.).

dr n. med. Konrad Walczak

Z-ca Dyrektora ds. Organizacyjno-Medycznych
I Uniwersyteckiego Szpitala Klinicznego nr 1
ul. N. Szarlickiego w Łodzi